

Anita Hattenhorst

# **Prüfungswissen Büromanagement**

Abschlussprüfung Teil 1 und 2

4. Auflage

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

|   |   |
|---|---|
|  <p>mit Webcode im Buch<br/><b>Buch<br/>+Web</b></p> | <p>Zu diesem Produkt sind digitale Zusatzmaterialien kostenlos online für Sie erhältlich. Sie können diese ganz einfach über die Eingabe des nachfolgenden Codes im Suchfeld unter <a href="http://www.westermann.de">www.westermann.de</a> abrufen.</p> <p><b>[REDACTED]</b></p> |
|---|---|

© 2024 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln  
[www.westermann.de](http://www.westermann.de)

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestandenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf [www.schulbuchkopie.de](http://www.schulbuchkopie.de).

Für Verweise (Links) auf Internet-Adressen gilt folgender Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle wird die Haftung für die Inhalte der externen Seiten ausgeschlossen. Für den Inhalt dieser externen Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Sollten Sie daher auf kostenpflichtige, illegale oder anstößige Inhalte treffen, so bedauern wir dies ausdrücklich und bitten Sie, uns umgehend per E-Mail davon in Kenntnis zu setzen, damit beim Nachdruck der Verweis gelöscht wird.

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH, Georg-Westermann-Allee 66, 38104 Braunschweig

ISBN 978-3-427-01404-1

**Prüfungswissen: Die Idee**

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Das Problem</b>       | <p>Auszubildende im Ausbildungsberuf<br/> <b>„Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement“</b><br/>                 müssen sich für Klassenarbeiten, innerbetriebliche Leistungsüberprüfungen und natürlich für die gestreckte Abschlussprüfung eine Fülle von Lerninhalten aneignen und einprägen, um erfolgreich zu bestehen.<br/>                 Zwar sind oft eigene Aufzeichnungen aus der Berufsschule, Lehrbücher sowie Aufgabensammlungen in teilweise großem Umfang vorhanden. Diese verfügen aber in aller Regel nicht über den zur Vorbereitung auf eine Prüfung überzeugenden, lernwirksamen Aufbau.</p> |
| <b>Die Problemlösung</b> | <p>Prüfungswissen ist ein Arbeitsbuch im Doppelseitenprinzip. Anhand von handlungsorientierten informationstechnischen Aufgaben und durch offene und programmierte Fragen gibt es einen systematischen Überblick über das für die Prüfung wichtige Wissen. Abgestimmt mit den Lehrplänen und den Prüfungsverfahren der Länder, ermöglicht Prüfungswissen eine kompakte und zielgerichtete Wiederholung – vom einzelnen Thema bzw. Lerngebiet bis zum gesamten Prüfungsstoff.<br/> <b>Prüfungswissen kann sowohl prüfungsvorbereitend als auch ausbildungsbegleitend genutzt werden.</b></p>                    |

**Prüfungswissen: Möglichkeiten und Grenzen**

| Was Prüfungswissen leisten kann ...   | ... und was es nicht leisten will.   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ bereitet auf alle Teile der gestreckten Abschlussprüfung vor</li> <li>▶ dient der Vorbereitung auf Klassenarbeiten und zur regelmäßigen Wiederholung der Lerninhalte</li> <li>▶ frischt vorhandenes Wissen auf</li> <li>▶ deckt eventuelle Wissenslücken auf</li> <li>▶ regt zur Auseinandersetzung mit den Lerninhalten an</li> <li>▶ verringert Unsicherheiten über die Inhalte der Prüfungen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ersetzt nicht die gründliche Auseinandersetzung mit komplexen Lerninhalten</li> <li>▶ ist kein Lehrbuch-Ersatz</li> <li>▶ ermöglicht keine „Last-Minute“-Prüfungsvorbereitung</li> <li>▶ will keinen unrealistischen, schnellen Prüfungserfolg vortäuschen</li> </ul> |

**Prüfungswissen: Aufbau, Merkmale und Elemente**

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Grundlagen</b>   | Auswahl, Aufbau und Aufbereitung der Lerninhalte berücksichtigen den Stoffkatalog der Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen ( <b>AkA</b> ) ebenso wie den entsprechenden <b>Rahmenlehrplan</b> und die <b>Lehrpläne der einzelnen Bundesländer</b> .   |  |
| <b>Doppelseite mit Ausgangsfall (Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung)</b>               | <p>Den Anforderungen entsprechend wird die geforderte Handlungskompetenz im Bereich der informationstechnischen Bewältigung von Aufgaben überprüft. Praxisbezogene komplexe Aufgaben, die den in der PC-Prüfung im <b>Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung</b> gestellten Aufgaben entsprechen, lassen sich mithilfe von Textverarbeitung und/oder Tabellenkalkulation lösen. Zu diesem Zweck wird das für die Bearbeitung notwendige Ausgangsmaterial in Form von geeigneten Word- und Excel-Dateien als Webcode Material auf der Webseite des Verlages zum Herunterladen zur Verfügung gestellt.</p> <p>Die ausführliche Lösung ist direkt neben der Fragestellung abgebildet und ist gleichfalls über die im Webcode Material zu Verfügung gestellten Dateien nachvollziehbar. Auf diese Weise lassen sich die von Ihnen selbst erstellten Lösungen auf ihre Richtigkeit überprüfen.</p> |  |
|   | <b>Das Prinzip</b>   | <b>Ausgangsfall</b>  |
|   |  | Fragen   |
|   |  | Lösungen   |
| <b>Doppelseite mit geschlossenen Fragen (Teil 1 und 2 der gestreckten Abschlussprüfung)</b> | Die Anforderungen für die Prüfung beinhalten jedoch auch die Lösung von offenen, halboffenen und geschlossenen Fragen. Das Wissen über <b>Büroprozesse, Kundenbeziehungsprozesse</b> und <b>Wirtschafts- und Sozialkunde</b> wird im zweiten Teil des Buches bearbeitet. Hier finden Sie neben einem breiten Kernwissen die zur Wissensüberprüfung notwendigen Fragen.   |  |
|   | <b>Das Prinzip</b>   | <b>Kernwissen (linke Seite)</b>  |
|   |  | <b>Aufgaben (rechte Seite)</b>   |
|   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ bestehen aus mehr als 900 geschlossenen (programmierten) Fragen:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>– Einfachauswahl,</li> <li>– Mehrfachauswahl,</li> <li>– Reihenfolge- und</li> <li>– Zuordnungsaufgaben</li> </ul> </li> <li>▶ beziehen sich jeweils auf das Kernwissen, das auf der linken Seite abgebildet ist</li> </ul> |
|   | <b>Lösungen</b>  | Der Lösungsteil enthält in übersichtlicher Darstellung alle Ergebnisse der programmierten Aufgaben.  |

**Für die Arbeit mit diesem Prüfungswissen wünschen Ihnen viel Erfolg:**

|                 |             |
|-----------------|-------------|
| Autorin und ... | ... Verlag. |
|-----------------|-------------|

|                         |   |
|-------------------------|---|
| 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 |
| Slechtleistung .....              | 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 |
| Frachtführende/Speditionen/Lagerhalter/-innen ..... | 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 Mitarbeitenden .....                           | 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)/<br>Unternehmergesellschaft (haftungsbeschränkt) ..... | 332 |
| Privatkonto .....                                   | 238 | Unternehmenszusammenschlüsse .....  | 334 |
| Buchungen im Einkauf (1) .....                      | 240 | Grundbegriffe der Finanzierung .....  | 336 |
| Buchungen im Einkauf (2) .....                      | 242 | Kreditsicherung (1) .....   | 338 |
| Buchungen im Einkauf (3) .....                      | 244 | Kreditsicherung (2) .....   | 340 |
| Buchungen im Verkauf (1) .....                      | 246 | Kapitalbedarfsrechnung .....  | 342 |
| Buchungen im Verkauf (2) .....                      | 248 | Leasing/Factoring .....   | 344 |
| Wareneinkauf und -verkauf im Handelsbetrieb .....   | 250 | Insolvenzordnung .....  | 346 |
| Lohn- und Gehaltsabrechnung .....                   | 252 | Grundbegriffe der Organisation .....  | 348 |
| Lohnsteuerberechnung .....                          | 254 | Leistungs- und Entscheidungssysteme .....   | 350 |
| Lohn- und Gehaltsbuchungen .....                    | 256 | Handlungsvollmacht/Prokura .....  | 352 |
| Sonstige Entgeltbuchungen .....                     | 258 | Ablauforganisation (1) .....  | 354 |
| Entgeltformen .....                                 | 260 | Ablauforganisation (2) .....  | 356 |
| Notwendigkeit der Steuern/Überblick .....           | 262 | Darstellungsformen der Prozesse .....   | 358 |
| Einkommensteuer (1) .....                           | 264 | Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Berufsvertretungen .....                                       | 360 |
| Einkommensteuer (2) .....                           | 266 | Leistungserstellung (1) .....   | 362 |
| Hauptbuchabschluss .....                            | 268 | Leistungserstellung (2) .....   | 364 |
| Auswertung des Jahresabschlusses (1) .....          | 270 | Markt als Zusammentreffen von Angebot und Nachfrage .....   | 366 |
| Auswertung des Jahresabschlusses (2) .....          | 272 | Marktpreisbildung im vollkommenen Markt .....   | 368 |
| Zahlungsformen/Zahlungsarten (1) .....              | 274 | Soziale Marktwirtschaft .....   | 370 |
| Zahlungsformen/Zahlungsarten (2) .....              | 276 | Einfacher und erweiterter Wirtschaftskreislauf .....  | 372 |
| Zinsrechnung (1) .....                              | 278 | Ziele der Wirtschaftspolitik (1) .....  | 374 |
| Zinsrechnung (2) .....                              | 280 | Ziele der Wirtschaftspolitik (2) .....  | 376 |
| Zinsrechnung (3) .....                              | 282 | Konjunkturpolitik (1) .....   | 378 |
| Zinsrechnung (4) .....                              | 284 | Konjunkturpolitik (2) .....   | 380 |
| Aufgaben der KLR/Grundbegriffe .....                | 286 | Konjunkturpolitik (3) .....   | 382 |
| Kostenartenrechnung (1) .....                       | 288 | Berufsbildungsgesetz/Ausbildungsordnung .....   | 384 |
| Kostenartenrechnung (2) .....                       | 290 | Berufsausbildungsvertrag/Jugendarbeitsschutzgesetz .....  | 386 |
| Kostenartenrechnung (3) .....                       | 292 | Fortbildung und Umschulung .....  | 388 |
| Kostenstellenrechnung .....                         | 294 | Betriebsverfassung (1): Betriebsrat/JAV .....   | 390 |
| Kostenträgerrechnung (1) .....                      | 296 | Betriebsverfassung (2): Aufgaben des Betriebsrats .....   | 392 |
| Kostenträgerrechnung (2) .....                      | 298 | Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz .....   | 394 |
| Kostenrechnungssysteme .....                        | 300 | Umweltbelastungen .....   | 396 |
| <b>Information, Kommunikation, Kooperation</b>      |     | Abfallvermeidung/Wiederverwertung .....   | 398 |
| Lern- und Arbeitstechniken .....                    | 302 | <b>Lösungen</b> .....   | 400 |
| Teamarbeit .....                                    | 304 | <b>Sachwortverzeichnis</b> .....  | 410 |
| Moderationsmethoden .....                           | 306 | <b>Bildquellenverzeichnis</b> .....   | 418 |
| Projekte organisieren .....                         | 308 |   |     |
| Konfliktlösung .....                                | 310 |   |     |

## Wirtschafts- und Sozialkunde

### Berufs- und Arbeitswelt

|  |     |
|--|-----|
| Aufgaben und Ziele von Betrieben .....                   | 312 |
| Spannungsverhältnis zwischen Ökonomie und Ökologie ..... | 314 |
| Produktionsfaktoren .....                                | 316 |
| Kombination der Produktionsfaktoren .....                | 318 |



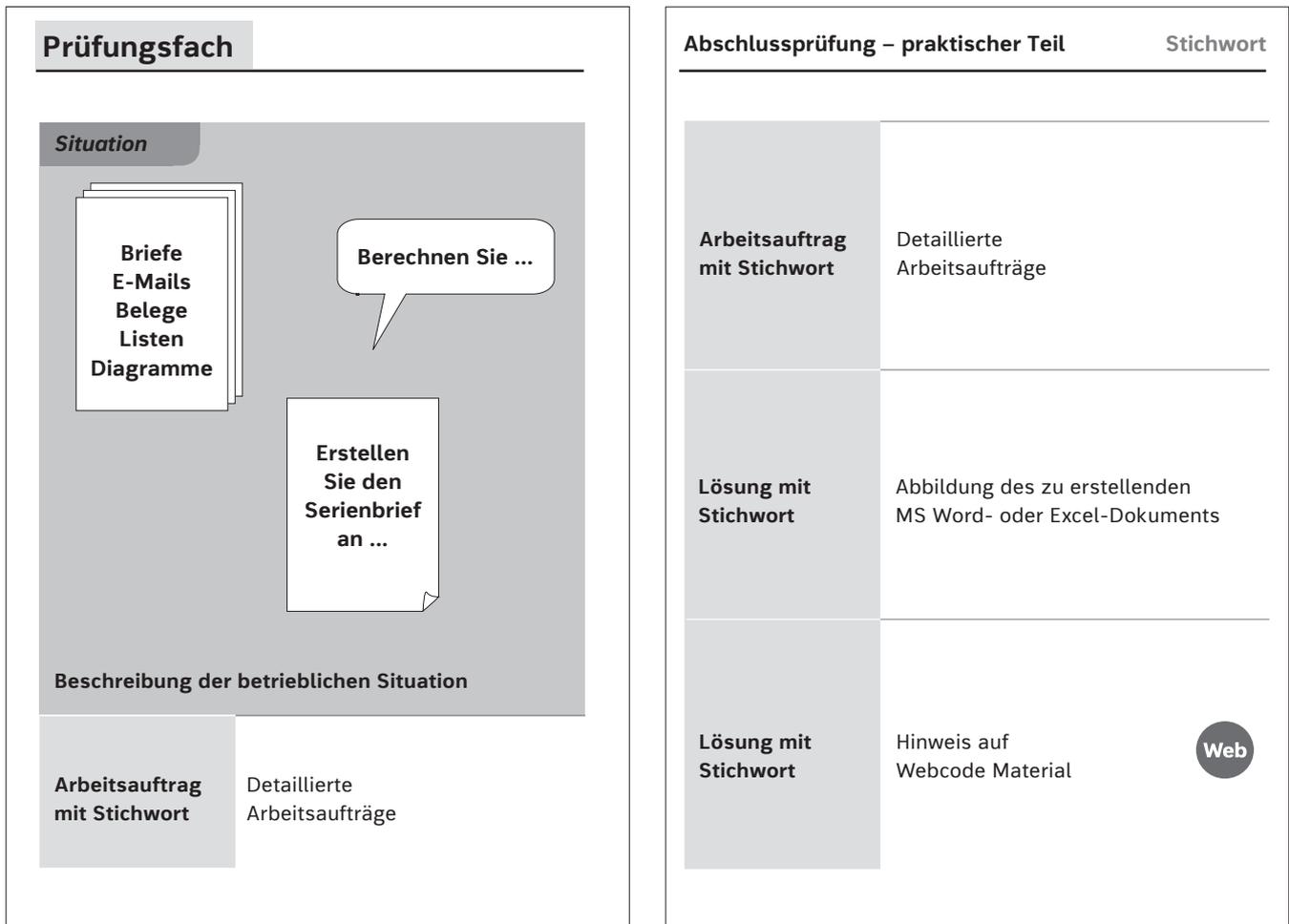
## Einführung

Auswahl, Aufbau und Aufbereitung der Lerninhalte berücksichtigen den Stoffkatalog der Aufgabenstelle für die kaufmännischen Abschlussprüfungen (Aka/IHK).

Den neuen Anforderungen entsprechend ist die geforderte berufliche Handlungskompetenz durch das Bearbeiten von handlungsorientierten Aufgaben nachzuweisen.

Diese Arbeitsaufträge sollen unter Anwendung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen bearbeitet werden.

Der Aufbau einer Doppelseite folgt diesem Schema:



Aufbau I

## Doppelseite mit handlungsorientierten Aufgaben zu MS Word und Excel

**Situation**

Sie sind in der Einkaufsabteilung der wwh GmbH tätig und haben Artvollmacht. Für einen Großkunden benötigen Sie 1000 LED-Einbaustrahler, 5 Watt, dimmbar und schwenkbar bis mindestens 30 Grad. Auf Nachfrage im Verkauf wird Ihnen mitgeteilt, dass die Lampen einen Durchmesser von 6,5 cm bis 8,5 cm haben sollen, Ausführung: chrom glänzend. Erfragen Sie auch den frühestmöglichen Liefertermin. Erstellen Sie aufgrund der o. g. Angaben eine Anfrage mit dem heutigen Datum. Nutzen Sie für das Wort „Durchmesser“ das übliche Zeichen.

**Erfassen der Daten**

1. Öffnen Sie mit Ihrem Textverarbeitungsprogramm ein neues Dokument.
2. Geben Sie in der Kopfzeile zentriert Ihren Namen ein und speichern Sie dieses Dokument unter dem Namen „Seite 8\_9 Datenquelle“.
3. Richten Sie die Seite im Querformat ein.
4. Die Seitenränder sind mit jeweils 3,0 cm einzurichten.
5. Erstellen Sie aufgrund der nachfolgend aufgelisteten Lieferanten eine Tabelle mit der Schriftart Arial und der Schriftgröße 12. Berücksichtigen Sie dabei alle notwendigen Spalten, die Sie für einen Serienbrief benötigen. In der Anschriftenzone muss der Ansprechpartner nicht genannt werden.
6. Formatieren Sie die Tabelle mit Innenlinien, die dünn sind; die Außenlinien formatieren Sie fetter.

Lieferanten:

Lichtstrahl.de GmbH  
 Bürgerspitalweg 12  
 60528 Frankfurt/Main  
 Ansprechpartnerin ist Frau Grospitsch.

Luxus-Light GmbH  
 Richterskamp 1  
 64295 Darmstadt  
 Ansprechpartnerin ist Frau Stratmann.

Kolwes-Electronic e. K.  
 Gewerbestraße 9  
 47661 Issum  
 Ansprechpartner ist Herr Waldorf.

**Erstellen des Serienbriefes**

1. Öffnen Sie das Dokument „Briefbogen wwh GmbH“ (siehe Webcode Material) und speichern Sie dieses unter der Bezeichnung „Seite 8\_9 Serienbrief“.
2. Erstellen Sie das Serienbrief-Hauptdokument und achten Sie auf vollständige Sätze.
3. Tragen Sie Ihren Namen als Ansprechpartner in den Informationsblock ein.
4. Verknüpfen Sie das Hauptdokument mit der Datenquelle aus Aufgabe 1.
5. Gestalten Sie das Hauptdokument mit den notwendigen Bedingungsfeldern.
6. Schreiben Sie die Anfrage mit Hinweis auf den Großkunden und den in der Situation genannten Bedingungen für das Produkt.
7. Formatieren Sie das Anschriftenfeld und den Text des Briefes einheitlich mit Schriftart Arial und der Schriftgröße 12.

**Hinweise zum Druck**

1. Drucken Sie das Dokument „Seite 8\_9 Datenquelle“ aus.
2. Drucken Sie das Hauptdokument „Seite 8\_9 Serienbrief“ mit Feldfunktion aus.
3. Drucken Sie das Schreiben an den erstgenannten Lieferanten aus.

**Lösung Datenquelle**

Name Prüfling

| Unternehmen             | Anrede | Ansprechpartner | Straße             | Ort             |
|-------------------------|--------|-----------------|--------------------|-----------------|
| Lichtstrahl.de GmbH     | Frau   | Grospitsch      | Bürgerspitalweg 12 | 60528 Frankfurt |
| Luxus-Light GmbH        | Frau   | Stratmann       | Richterskamp 1     | 64295 Darmstadt |
| Kolwes-Electronic e. K. | Herr   | Waldorf         | Gewerbestraße 9    | 47661 Issum     |

**Lösung**  
**Serienbrief mit Feldfunktion**



wwh GmbH • Helene-Weber-Weg 9 • 33607 Bielefeld

«Unternehmen»  
«Straße»  
«Ort»

**wwh GmbH**  
Industrie und Handel

Kontaktperson: Name Prüfling  
Telefon: 05207 801022  
Fax: 05207 801013  
Mobil: 0171 302560  
E-Mail: wwh@t-online.de

Datum: aktuelles Datum

**Anfrage**

Sehr geehrte «Ansprechperson»,  
für einen Großkunden benötigen wir

1 000 LED-Einbaustrahler, 5 Watt, dimmbar,  
schwenkbar bis mindestens 30°,  
Ø 6,5 bis 8,5 cm,  
Ausführung: chrom glänzend.

Bitte senden Sie uns ein Angebot über Ihre LED-Einbaustrahler mit den o. g. Merkmalen und Anforderungen.

Nennen Sie uns Ihren frühestmöglichen Liefertermin.

Mit freundlichen Grüßen

wwh GmbH

i. A.

Name des Prüflings

**Bankverbindungen**

|                           |      |                             |     |             |                            |
|---------------------------|------|-----------------------------|-----|-------------|----------------------------|
| Sparkasse Bielefeld       | IBAN | DE49 4805 0161 1324 5654 45 | BIC | GEOBDE45873 | Geschäftsführerin: Uta Box |
| Commerzbank Bielefeld     | IBAN | DE49 4805 3880 5666 6545 11 | BIC | RCFGDE45778 | Sitz und Registergericht   |
| Steuernummer: 458/457/565 |      |                             |     |             | Bielefeld HR B 1590        |
| USt-IdNr.: DE227811567    |      |                             |     |             |                            |

**Lösung**  
**Serienbrief an den erstgenannten Lieferanten**



wwh GmbH • Helene-Weber-Weg 9 • 33607 Bielefeld

Lichtstrahl.de GmbH  
Bürgerspitalweg 12  
60528 Frankfurt

**wwh GmbH**  
Industrie und Handel

Kontaktperson: Name Prüfling  
Telefon: 05207 801022  
Fax: 05207 801013  
Mobil: 0171 302560  
E-Mail: wwh@t-online.de

Datum: aktuelles Datum

**Anfrage**

Sehr geehrte Frau Gropitsch,

**Situation**

**Sie sind im Verkauf der wwh GmbH tätig und möchten durch das Erstellen von Schnellbausteinen (Textbausteinen) die Abgabe von Angeboten erleichtern. Die Sonderaktion für die diesjährige Adventszeit ist eine Herrnhuter Sternenkette, auf die hingewiesen werden soll.**

**Erfassen der Daten**

Erfassen Sie den Volltext der abgebildeten Schnellbausteine. Speichern Sie diese unter den angegebenen Bausteinnamen. Setzen Sie an den variabel einzufügenden Textstellen Haltepunkte.

Berücksichtigen Sie bei der Erfassung eine sinnvolle Formatierung, setzen oder löschen Sie Satzzeichen und fügen Sie Absätze und Leerzeilen ein. Beachten Sie die Groß- und Kleinschreibung.

Volltext: Ihre Anfrage vom

Name: A10

Stichwort: Betreff 1

Volltext: Unser besonderes Angebot zum Weihnachtsfest

Name: A11

Stichwort: Betreff 2

Volltext: Sehr geehrte Damen und Herren

Name: A20

Stichwort: Anrede allgemein

Volltext: Sehr geehrter Herr

Name: A21

Stichwort: Anrede Herr

Volltext: Sehr geehrte Frau

Name: A22

Stichwort: Anrede Frau

Volltext: Vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten. Gern unterbreiten wir Ihnen folgendes Angebot:

Name: Einleitung auf Anfrage

Stichwort: A30

Volltext: Das Angebot ist verbindlich bis zum

Name: A32

Stichwort: Fristsetzung

Volltext: Aufträge über ein Umsatzvolumen von ... liefern wir frei Haus.

Name: A33

Stichwort: Frei-Haus-Lieferung

Volltext: Für die kommende Adventszeit bieten wir eine besonders anspruchsvolle Attraktion für Ihre Außenbeleuchtung an: 10 Herrnhuter Sterne als Sternenkette, Farbe: weiß oder gelb, Größe pro Stern: 13 cm, Netzgerät im Lieferumfang enthalten. Gesamtpreis: 148,00 €

Name: A40

Stichwort: Sternenkette

Volltext: Die Lieferung erfolgt innerhalb von ... Wochen nach Auftragseingang.

Name: A50

Stichwort: Lieferzeit

Volltext: Wir freuen uns auf Ihre Bestellung.

Name: A60

Stichwort: Hinweis Bestellung

Volltext: Mit freundlichen Grüßen wwh GmbH i. A. Name des Prüflings

Name: A61

Stichwort: Briefabschluss 2

Volltext: Anlagen 2 Prospekte Herrnhuter Sternenkette

Name: A62

Stichwort: Anlagen

**Schreiben des Angebotes**

1. Öffnen Sie das Dokument „Briefbogen wwh GmbH“ (siehe Webcode Material) und speichern Sie dieses unter der Bezeichnung „Seite 11 Angebot“.
2. Schreiben Sie ein Angebot an das Fitnessstudio Hegekötter GmbH & Co. KG, Wellenstraße 5, 17429 Seebad Bansin in Schriftgröße 12 und Schriftart Arial mit folgenden Schnellbausteinen und Informationen:  
A11  
A22 Pawlik  
A40  
A50 zwei  
A60  
A61  
A62
3. Drucken Sie das Angebot aus.

**Lösung****Brief mit Schnellbausteinen**

wwh GmbH • Helene-Weber-Weg 9 • 33607 Bielefeld

Fitnessstudio Hegekötter GmbH & Co. KG  
Wellenstraße 5  
17429 Seebad Bansin

## wwh GmbH

Industrie und Handel

Kontaktperson: Name Prüfling  
Telefon: 05207 801022  
Fax: 05207 801013  
Mobil: 0171 302560  
E-Mail: wwh@t-online.de

Datum: aktuelles Datum

### Unser besonderes Angebot zum Weihnachtsfest

Sehr geehrte Frau Pawlik,

für die kommende Adventszeit bieten wir eine besonders anspruchsvolle Attraktion für Ihre Außenbeleuchtung an:

10 Herrnhuter Sterne als Sternenkette  
Farbe: weiß oder gelb  
Größe pro Stern: 13 cm  
Netzgerät im Lieferumfang enthalten  
Gesamtpreis: 148,00 €

Die Lieferung erfolgt innerhalb von zwei Wochen nach Auftragseingang.

Wir freuen uns auf Ihre Bestellung.

Mit freundlichen Grüßen

wwh GmbH

i. A.

Name des Prüflings

### Anlagen

2 Prospekte Herrnhuter Sternenkette

#### Bankverbindungen

|                           |      |                             |     |             |                            |
|---------------------------|------|-----------------------------|-----|-------------|----------------------------|
| Sparkasse Bielefeld       | IBAN | DE49 4805 0161 1324 5654 45 | BIC | GEOBDE45873 | Geschäftsführerin: Uta Box |
| Commerzbank Bielefeld     | IBAN | DE49 4805 3880 5666 6545 11 | BIC | RCFGDE45778 | Sitz und Registergericht   |
| Steuernummer: 458/457/565 |      |                             |     |             | Bielefeld HR B 1590        |
| USt-IdNr.: DE227811567    |      |                             |     |             |                            |

**Situation**

Für das 25-jährige Jubiläum der wwh GmbH sollen einige Sonderaktionen durchgeführt werden. Für die Vorbereitung und Durchführung ist ein dafür gebildetes „Kreativ-Team 25“ zuständig. Dieses Kreativ-Team 25 ist berechtigt, Material in Höhe von 5000,00 € anzufordern.

Die Einkaufsabteilung erhält u. a. folgende Anforderungen zur Konkretisierung der genehmigten Aktionen:

**Beleg 1**

Kreativ-Team 25



Bitte bestellen Sie

bei der Tischlerei Wilke eine Sperrholz-  
kiste - siehe folgende Zeichnung -

---

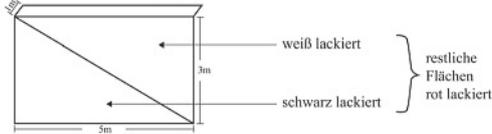
Datum: 14.04.20.. Handzeichen: 

**Beleg 2**

Kreativ-Team 25



Anlage zur Bestellung:



Datum: 14.04. .. Handzeichen: 

**Beleg 3**

Kreativ-Team 25



Bitte bestellen Sie

beim Einrichtungshaus Pieper aufgrund des vorliegenden  
Gardinenmusters BL 304 30 m - 70 cm breit

---

Datum: 13.04.20.. Handzeichen: 

**Beleg 4**

Kreativ-Team 25



Bitte bestellen Sie

beim Gärtner Blattwerk zum 09.09 100 Sonnenblumen im Keramiktopf  
weiß - Ø 15 cm (Bestellnr. KT-15).  
Die Lieferung muss an dem Morgen erfolgen.

---

Datum: 14.04.20.. Handzeichen: 

Die Anschriften der drei Lieferanten lauten:

1. Tischlerei Wilke, Brandenburger Ring 17, 32332 Espelkamp  
Hinweis: Zuständig für den Sonderauftrag ist Herr Hans-Günther Spreen, der die Bestellung nach dem Öffnen durch die Poststelle erhalten soll.
2. Gärtner Blattwerk e. K., Bruchwiesen 18 - 20, 32257 Bünde  
Hinweis: Herr Reinhard Meyer soll die Bestellung persönlich und ungeöffnet erhalten.
3. Einrichtungshaus Pieper, Postfach 23657, 33442 Herzebrock-Clarholz  
Hinweis: Der Meterpreis für die Gardine BL 304 beträgt bei einer Breite von 70 cm 9,80 €.

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Erfassen der Daten</b>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Öffnen Sie mit Ihrem Textverarbeitungsprogramm ein neues Dokument und speichern Sie dieses unter „Seite 13 Adressen“.</li> <li>2. Erfassen Sie die erste und zweite Adresse nach den DIN-Regeln und berücksichtigen Sie dabei die Hinweise.</li> </ol>   |
| <b>Bestellung schreiben</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Öffnen Sie das Dokument „Briefbogen wwh GmbH“ (siehe BuchPlusWeb) und speichern Sie dieses unter „Seite 13 Brief“.</li> <li>2. Bestellen Sie die Gardine. Nehmen Sie Bezug auf das vorliegende Muster und fügen Sie es bei. Die Lieferung muss spätestens in der 30. KW erfolgen.</li> <li>3. Erfassen Sie in der Grußformel den Firmennamen, Ihre Vollmacht (Einzelvollmacht) und Ihren Namen.</li> </ol> |
| <b>Lösung Anschriften</b>   | <p>Tischlerei Wilke<br/>Herrn Hans-Günther Spreen<br/>Brandenburger Ring 17<br/>32332 Espelkamp</p> <p>Reinhard Meyer<br/>Gärtner Blattwerk e. K.<br/>Bruchwiesen 18 – 20<br/>32257 Bünde</p>  |

|                           |   |                             |      |                             |                            |             |                            |                       |      |                             |     |             |                          |                           |  |  |  |  |                     |                        |  |  |  |  |  |
|---------------------------|---|-----------------------------|------|-----------------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-----------------------|------|-----------------------------|-----|-------------|--------------------------|---------------------------|--|--|--|--|---------------------|------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>Lösung Brief</b>       | <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>wwh GmbH • Helene-Weber-Weg 9 • 33607 Bielefeld</p> <p>Einrichtungshaus Pieper<br/>Postfach 2 36 57<br/>33442 Herzebrock-Clarholz</p> </div> <div style="text-align: right;"> <h2 style="margin: 0;">wwh GmbH</h2> <p style="margin: 0;">Industrie und Handel</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p><b>Kontaktperson:</b> Name Prüfling</p> <p><b>Telefon:</b> 05207 801022<br/> <b>Fax:</b> 05207 801013<br/> <b>Mobil:</b> 0171 302560<br/> <b>E-Mail:</b> wwh@t-online.de</p> <p><b>Datum:</b> aktuelles Datum</p> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p><b>Bestellung</b></p> <p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>aufgrund des vorliegenden Musters der Gardine BL 304 bestellen wir für unser 25-jähriges Bestehen:</p> <p style="text-align: center;"><b>30 m</b> Gardine BL 304 70 cm breit zu 9,80 €/m<br/>Lieferung fix in der 30. KW</p> <p>Mit freundlichen Grüßen</p> <p>wwh GmbH</p> <p>i. A.</p> <p>Name des Prüflings</p> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p><b>Anlage</b></p> </div> <hr style="border: 0.5px solid black; margin-top: 20px;"/> <div style="font-size: small;"> <p>Bankverbindungen</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Sparkasse Bielefeld</td> <td style="width: 15%;">IBAN</td> <td style="width: 20%;">DE49 4805 0161 1324 5654 45</td> <td style="width: 10%;">BIC</td> <td style="width: 15%;">GEOBDE45873</td> <td style="width: 5%;">Geschäftsführerin: Uta Box</td> </tr> <tr> <td>Commerzbank Bielefeld</td> <td>IBAN</td> <td>DE49 4805 3880 5666 6545 11</td> <td>BIC</td> <td>RCFGDE45778</td> <td>Sitz und Registergericht</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Steuernummer: 458/457/565</td> <td style="text-align: right;">Bielefeld HR B 1590</td> </tr> <tr> <td colspan="6">USt-IdNr.: DE227811567</td> </tr> </table> </div> | Sparkasse Bielefeld         | IBAN | DE49 4805 0161 1324 5654 45 | BIC                        | GEOBDE45873 | Geschäftsführerin: Uta Box | Commerzbank Bielefeld | IBAN | DE49 4805 3880 5666 6545 11 | BIC | RCFGDE45778 | Sitz und Registergericht | Steuernummer: 458/457/565 |  |  |  |  | Bielefeld HR B 1590 | USt-IdNr.: DE227811567 |  |  |  |  |  |
| Sparkasse Bielefeld       | IBAN  | DE49 4805 0161 1324 5654 45 | BIC  | GEOBDE45873                 | Geschäftsführerin: Uta Box |             |                            |                       |      |                             |     |             |                          |                           |  |  |  |  |                     |                        |  |  |  |  |  |
| Commerzbank Bielefeld     | IBAN  | DE49 4805 3880 5666 6545 11 | BIC  | RCFGDE45778                 | Sitz und Registergericht   |             |                            |                       |      |                             |     |             |                          |                           |  |  |  |  |                     |                        |  |  |  |  |  |
| Steuernummer: 458/457/565 |   |                             |      |                             | Bielefeld HR B 1590        |             |                            |                       |      |                             |     |             |                          |                           |  |  |  |  |                     |                        |  |  |  |  |  |
| USt-IdNr.: DE227811567    |   |                             |      |                             |                            |             |                            |                       |      |                             |     |             |                          |                           |  |  |  |  |                     |                        |  |  |  |  |  |

**Situation**

Ihr Kollege, Herr Günter Ribbert, muss kurzfristig für die kommenden zwei Tage Urlaub nehmen, um private Angelegenheiten zu regeln. Er schickt Ihnen folgende E-Mail (Mittwoch, 05.03.20..):

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| An...   | s.arapitsa@wwh.com          |
| Cc...   | r.schrimper@wwh.com         |
| Betreff:  | Nicht-Rechtzeitig-Lieferung |
| <p>Guten Morgen Selini,</p> <p>bitte bearbeite folgenden Sachverhalt vorrangig. Aufgrund der Dringlichkeit setz dich telefonisch mit Frau Gougoussi (05641-54672) in Verbindung; sie ist leider erst heute Nachmittag zu erreichen.</p> <p>Vielen Dank<br/>Günter</p>   |                             |
| <p>Anhang: Bestellung bei Hartmann &amp; Co. KG vom 11.02.20..</p>  |                             |
| <p>Hallo Herr Ribbert,</p> <p>am 10.02.20.. haben wir Ihnen die von unserem System automatisch generierten Bestellvorschläge über Antennen-Koaxialkabel übermittelt. Die Lieferung ist bereits zwei Wochen überfällig. Wir benötigen bis Montag 5 Rollen weiß! Bitte geben Sie mir kurzfristig eine Rückmeldung über den Stand der Dinge.</p> <p>Freundliche Grüße<br/>Rolf Schrimper – Lager</p> |                             |

**Anhang: Bestellung bei Hartmann & Co. KG**



wwh GmbH • Helene-Weber-Weg 9 • 33607 Bielefeld

Hartmann & Co. KG  
Stiepenweg 10  
34414 Warburg

**wwh GmbH**  
Industrie und Handel

Ansprechpartner: Günter Ribbert  
Telefon: 05207 801027  
Fax: 05207 801017  
Mobil: 0171 3025677  
E-Mail: g.ribbert@wwh.com

Datum: 11.02.20..

**Bestellung Antennenkabel**

Sehr geehrte Frau Gougoussi,  
aufgrund unseres Rahmenvertrages bestellen wir:

| Anzahl | Artikelbezeichnung                                      | Stückpreis |
|--------|---|------------|
| 10     | 25 m SAT-Antennen-Koaxialkabel HDTV<br>130 dB – weiß    | 25,50 €    |
| 5      | 50 m SAT-Antennen-Koaxialkabel HDTV<br>120 dB – schwarz | 49,50 €    |

Bankverbindungen  
Sparkasse Bielefeld IBAN DE49 4805 0161 1324 5654 45 BIC GEODE45873 Geschäftsführerin: Uta Box  
Commerzbank Bielefeld IBAN DE49 4805 3880 5666 6545 11 BIC RCFGDE45778 Sitz und Registergericht  
Steuernummer: 458/457/565 Bielefeld HR B 1590  
USt-IdNr.: DE227811567

**Darstellung Nicht-rechtzeitig-Lieferung**

1. Öffnen Sie ein leeres Word-Dokument und speichern Sie es unter „Seite 15 Nicht-rechtzeitig-Lieferung“. Sie sollen mit den im Folgenden angegebenen grafischen Elementen eine übersichtliche Darstellung zum Thema Nicht-rechtzeitig-Lieferung erstellen und fehlende Voraussetzungen und Rechte eintragen.
2. Richten Sie eine Seite im Querformat ein und schreiben Sie den Text grundsätzlich mit Schriftgrad 12 und in der Schriftart Comic Sans MS.
3. Schreiben Sie den Text „Voraussetzungen der Nicht-rechtzeitig-Lieferung“ mittig.
4. Ordnen Sie drei Textfelder (ca. 4 cm breit und 1 cm hoch) nebeneinander unter den Text und füllen Sie die Rechtecke mit einem mittleren Grauton.
5. Schreiben Sie die drei Voraussetzungen der Nicht-rechtzeitig-Lieferung in die Kästchen (Text unterstreichen). Im mittleren Kästchen steht die Voraussetzung „Mahnung“.
6. Fügen Sie unter „Mahnung“ einen Blockpfeil nach unten ein (ca. 0,7 cm).
7. Schreiben Sie unter den Blockpfeil den Text: „Eine Mahnung entfällt, wenn ...“. Danach listen Sie mit einem von Ihnen gewählten Aufzählungszeichen die möglichen Gründe für das Entfallen einer Mahnung auf.
8. Nach zwei Absätzen schreiben Sie mittig den Text: „Rechte des Käufers“.
9. Darunter fügen Sie zwei rechteckige Textfelder nebeneinander ein (ca. 7,7 cm breit und 3,8 cm hoch) und füllen sie mit einem mittleren Grauton.
10. Schreiben Sie den Text „ohne Nachfristsetzung“ in das linke Kästchen und in das rechte Kästchen den Text „mit Nachfristsetzung“.
11. Listen Sie danach die Rechte des Käufers mit Aufzählungszeichen auf.

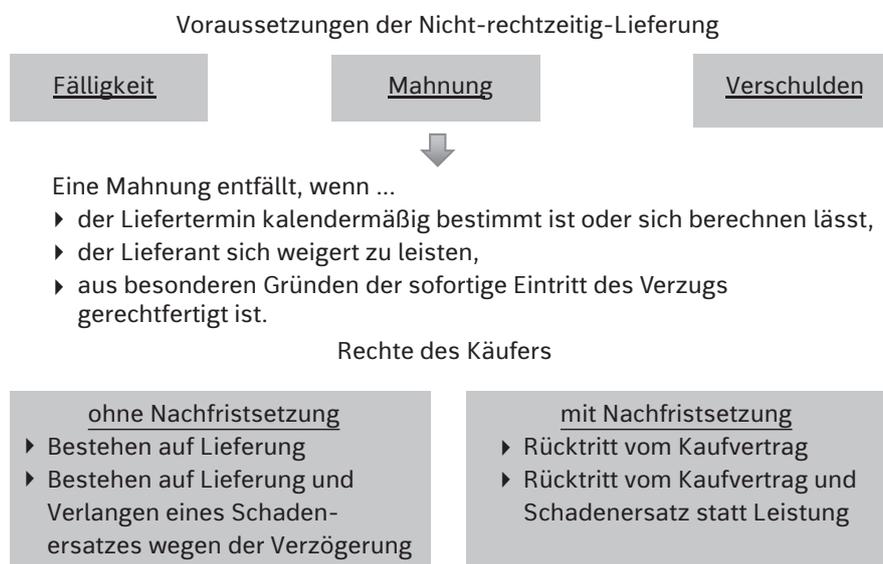
**Schreiben der E-Mail**

1. Öffnen Sie das Dokument „Mailvorlage.docx“ (siehe Webcode Material) und speichern Sie es unter „Seite 15 Mail Nr. 1“.
2. Schreiben Sie eine E-Mail (05.03.20..) an den zuständigen Mitarbeiter im Lager mit dem Betreff „Antennenkabel“ und teilen Sie mit, dass die Hartmann & Co. KG aufgrund des von Ihnen geführten Telefonates erst am kommenden Donnerstag liefern kann.
3. Teilen Sie mit, dass Sie fünf Rollen weiß (mit genauer Artikelbezeichnung) bei der Helweg GmbH bestellt haben und die Anlieferung Samstagvormittag erfolgt.
4. Teilen Sie Ihrem Kollegen Herrn Günter Ribbert den Sachverhalt ebenfalls mit.



**Lösung grafische Darstellung der Nicht-rechtzeitig-Lieferung**

Die Lösung finden Sie auch unter Webcode Material in der Datei „Seite 15 Nicht-rechtzeitig-Lieferung.docx“.



**Lösung E-Mail an Herrn Rolf Schrimper**

|   |                     |
|---|---------------------|
| An:   | r.schrimper@wwh.com |
| CC:   | g.ribbert@wwh.com   |
| Betreff:  | Antennenkabel       |
| Sehr geehrter Herr Schrimper,<br><br>leider kann die Hartmann & Co. KG die von uns am 11.02.20.. bestellten Koaxialkabel erst am kommenden Donnerstag liefern.<br>Bei der Helweg GmbH habe ich 5 x 25 m SAT-Antennen-Koaxialkabel HDTV – 130 dB – weiß bestellt. Die Anlieferung erfolgt am kommenden Samstagvormittag, sodass Sie am Montag über die benötigten Rollen verfügen.<br><br>Mit freundlichem Gruß<br>Selini Arapitsa |                     |

**1 Ursachen für Arbeitsunfähigkeit sind vielfach Rücken- und Halswirbelerkrankungen. Welche der folgenden Maßnahmen dient nicht zur Vorbeugung solcher Erkrankungen?**

- 1 höhenverstellbarer Büroarbeitsstisch
- 2 ergonomische Tastatur
- 3 Bürostuhl mit flexibler Sitzfläche und Rückenlehne
- 4 angenehme Farbgestaltung des Arbeitsraumes
- 5 verstellbarer Monitor

**2 Welche der folgenden Maßnahmen dient nicht dazu, dass sich Mitarbeitende an ihrem Arbeitsplatz wohlfühlen?**

- 1 Der Lärm am Arbeitsplatz sollte 60 Dezibel nicht überschreiten.
- 2 Die Farben des Arbeitsraumes und der Ausstattung sollten in hellen Pastelltönen gestaltet sein.
- 3 Das Licht sollte blendfrei und im Idealfall von links oben auf den Arbeitsplatz fallen.
- 4 Die Temperatur sollte 20°C nicht unterschreiten und 22°C nicht überschreiten.
- 5 Die Luftfeuchtigkeit im Raum sollte mindestens 80 % betragen.

**3 Welche der folgenden gesetzlichen und anderen Vorschriften liefert keine Aussagen über die humane Bürogestaltung bzw. Ergonomie am Arbeitsplatz?**

- 1 Arbeitsstättenverordnung
- 2 Abgabenordnung
- 3 Arbeitszeitordnung
- 4 Gewerbeordnung
- 5 Unfallverhütungsvorschriften

**4 Es gibt drei Arten von Belastungen am Büroarbeitsplatz, die die Gesundheit eines Menschen beeinträchtigen können.**

- 1 physische Belastungen
- 2 psychische Belastungen
- 3 soziale Belastungen

Kennzeichnen Sie folgende Sachverhalte mit der jeweils zutreffenden Kennziffer.

- a. Die Arbeitsplatz ist zu dunkel und die Raumtemperatur beträgt 18°C.
- b. Die Mitarbeiterin ist häufig überfordert mit den ihr übertragenen Aufgaben.
- c. Die Arbeitszeit des Mitarbeiters beginnt um 10:00 Uhr und endet um 19:00 Uhr.
- d. Die Mitarbeiterin wird häufig im Kollegium gehänselt.
- e. Das Büro befindet sich neben einer Baustelle, die in Spitzen einen Lärm von 70 bis 80 Dezibel verursacht.
- f. Der Mitarbeiter wird mit so viel Aufgaben betraut, dass er ständig unter Zeitdruck gerät.
- g. Das Unternehmen steht immer wieder kurz vor der Insolvenz und es droht der Verlust des Arbeitsplatzes von Mitarbeitenden.

**5 Flexible Arbeitszeit hat im Vergleich zu starrer Arbeitszeit Vorteile für die Betroffenen.**

Kennzeichnen Sie die folgenden Aussagen mit einer

1, wenn die Aussagen Vorteile für Arbeitnehmer/-innen, 2, wenn die Aussagen Vorteile für die Unternehmen bieten.

- a. Die Mitarbeitenden haben einen Spielraum bei der Gestaltung der Arbeitszeit.
- b. Die Mitarbeitenden können sich die Arbeitszeit so legen, dass sie durch Absprachen untereinander die Arbeits- und Betriebsmittel besser nutzen können.
- c. Die Mitarbeitenden können ihre beruflichen und privaten Lebenssituationen gut miteinander vereinbaren.
- d. Die Mitarbeitenden können flexibel mit der Anpassung an Arbeitsspitzen und arbeitsarmen Zeiten umgehen.

| Seite | Aufgabe | Ergebnisse  |
|-------|---------|---|
| 53    | 1       | a. 1, b. 1, c. 9, d. 1, e. 1, f. 9, g. 1                    |
|       | 2       | 2   |
|       | 3       | a. 2, b. 3, c. 6, d. 1, e. 4, f. 5                          |
|       | 4       | 1/4   |
|       | 5       | 2/4   |
|       | 6       | a. 1, b. 9, c. 1, d. 1, e. 9                                |
|       | 7       | 2   |
| 55    | 1       | 3/4   |
|       | 2       | 2   |
|       | 3       | 1/4   |
|       | 4       | a. 1, b. 9, c. 1, d. 1, e. 9                                |
|       | 5       | a. 1, b. 1, c. 9, d. 1, e. 1                                |
|       | 6       | 3   |
|       | 7       | 3   |
|       | 8       | a. 1, b. 1, c. 9, d. 9, e. 1, f. 9                          |
| 57    | 1       | a. 5, b. 1, c. 4, d. 3, e. 2                                |
|       | 2       | 5   |
|       | 3       | 3   |
|       | 4       | 3   |
|       | 5       | a. 9, b. 1, c. 1, d. 9                                      |
|       | 6       | 3   |
|       | 7       | 3   |
| 59    | 1       | a. 1, b. 3, c. 2, d. 2                                      |
|       | 2       | a. 9, b. 1, c. 1, d. 1                                      |
|       | 3       | a. 1, b. 1, c. 9, d. 9                                      |
|       | 4       | 4   |
|       | 5       | 1   |
|       | 6       | 3   |
|       | 7       | 5   |
|       | 8       | 3   |
| 61    | 1       | a. 1, b. 9, c. 1, d. 1, e. 1, f. 9, g. 1                    |
|       | 2       | 4   |
|       | 3       | 4   |
|       | 4       | a. 4, b. 3, c. 2, d. 3, e. 1, f. 4                          |
|       | 5       | a. 1, b. 1, c. 9, d. 9, e. 1, f. 1                          |
| 63    | 1       | a. 1, b. 1, c. 1, d. 9, e. 1, f. 9, g. 1, h. 1, i. 9        |
|       | 2       | 3   |
|       | 3       | a. 4, b. 3, c. 1, d. 2                                      |
|       | 4       | a. 4, b. 5, c. 2, d. 1, e. 6, f. 3, g. 2                    |
|       | 5       | 8   |
| 65    | 1       | a. 1, b. 1, c. 9, d. 1                                      |
|       | 2       | 2   |
|       | 3       | a. 4, b. 10, c. 2, d. 8, e. 6, f. 9, g. 5, h. 1, i. 7, j. 3 |
|       | 4       | 5   |
|       | 5       | 4   |
|       | 6       | a. 4, b. 3, c. 5, d. 1, e. 2                                |
| 67    | 1       | a. 4, b. 2, c. 3, d. 4, e. 1, f. 1, g. 3                    |
|       | 2       | a. 3, b. 6, c. 1, d. 2, e. 5, f. 4                          |
|       | 3       | a. 4, b. 7, c. 5, d. 1, e. 3, f. 6, g. 2                    |
|       | 4       | a. 3, b. 4, c. 2, d. 5, e. 1                                |
| 69    | 1       | a. 2, b. 1, c. 2, d. 2, e. 1                                |
|       | 2       | a. 1, b. 3, c. 1, d. 2, e. 1, f. 9, g. 1, h. 1, i. 2, j. 1  |
|       | 3       | 3   |
|       | 4       | a. 3, b. 2, c. 2, d. 3, e. 1, f. 1, g. 3, h. 3, i. 2        |
|       | 5       | a. 9, b. 1, c. 9  |

| Seite | Aufgabe | Ergebnisse   |
|-------|---------|--|
| 71    | 1       | a. 1, b. 9, c. 1   |
|       | 2       | a. 1, b. 9, c. 1, d. 9, e. 1                                     |
|       | 3       | 3  |
|       | 4       | 1/5  |
|       | 5       | a. 1, b. 9   |
|       | 6       | a. 1, b. 9, c. 1, d. 1   |
|       | 7       | 1/3  |
|       | 8       | a. 1, b. 9, c. 1, d. 1, e. 9, f. 9, g. 1                         |
|       | 9       | 3  |
| 73    | 1       | a. 1, b. 1, c. 9, d. 9, e. 9                                     |
|       | 2       | a. 1, b. 1   |
|       | 3       | 2  |
|       | 4       | a. 9, b. 9, c. 1, d. 1, e. 9                                     |
|       | 5       | a. 1, b. 1, c. 9, d. 1   |
|       | 6       | a. 2, b. 1, c. 4, d. 3   |
|       | 7       | a. 1, b. 1, c. 1, d. 1   |
| 75    | 1       | 5  |
|       | 2       | a. 2, b. 4, c. 3   |
|       | 3       | a. 3, b. 4, c. 1, d. 2   |
|       | 4       | 1  |
|       | 5       | a. 1, b. 3, c. 4, d. 5, e. 6, f. 2                               |
|       | 6       | 6  |
|       | 7       | 1  |
|       | 8       | 1  |
| 77    | 1       | a. 2, b. 9, c. 8, d. 1, e. 5, f. 7, g. 3, h. 6, i. 4             |
|       | 2       | a. 1, b. 1, c. 9   |
|       | 3       | a. 1, b. 1, c. 1   |
|       | 4       | a. 1, b. 1, c. 9   |
|       | 5       | a. 1, b. 5, c. 2, d. 3, e. 4                                     |
| 79    | 1       | a. 1, b. 9, c. 1, d. 1   |
|       | 2       | a. 1, b. 1, c. 9   |
|       | 3       | 3  |
|       | 4       | a. 2, b. 4, c. 3, d. 5, e. 1                                     |
|       | 5       | a. 1, b. 9, c. 1   |
|       | 6       | 8  |
| 81    | 1       | 2  |
|       | 2       | a. 1, b. 1, c. 1, d. 9   |
|       | 3       | a. 2, b. 1, c. 3   |
|       | 4       | a. 1, b. 1   |
|       | 5       | a. 9, b. 1, c. 1, d. 9, e. 9                                     |
| 83    | 1       | 3  |
|       | 2       | a. 3, b. 1, c. 4, d. 2, e. 5                                     |
|       | 3       | a. 2, b. 3, c. 1   |
|       | 4       | 1  |
|       | 5       | aa. 36,06, ab. 46,10, ac. 17,84, ba. 22,75, bb. 49,07, bc. 28,18 |
|       | 6       | a. 3, b. 4, c. 2   |
|       | 7       | 3  |
| 85    | 1       | 5  |
|       | 2       | 5  |
|       | 3       | 3  |
|       | 4       | 3  |
|       | 5       | 3  |
|       | 6       | 2  |
|       | 7       | 2  |
|       | 8       | 2  |
| 87    | 1       | 5  |
|       | 2       | 2  |
|       | 3       | a. 1, b. 9, c. 9, d. 1, e. 9, f. 9                               |
|       | 4       | 1  |
|       | 5       | a. 5, b. 3, c. 2, d. 7, e. 4, f. 6, g. 1                         |
|       | 6       | a. 1, b. 4, c. 2, d. 3   |
|       | 7       | 4  |

- ABC-Analyse 40, 94
- Abfallbeseitigung 398
- Abfallvermeidung 398
- Abfallverminderung 398
- Abfallverwertung 398
- Ablaufdiagramm 358
- Ablauforganisation 348, 354
- Absatz 146
- absatzpolitische Instrumente 138
- Abschreibung 232
- Abschwung 378
- Absetzung für Abnutzung 232
- abstrakter Schaden 122
- Abteilungs 348
- Abteilungsbildung 348
- Abwicklung einer Bestellung 96
- AfA 232
- AGB 108
- Akkordlohn 260
- Aktennotiz 70
- Aktivierungspflicht für Anschaffungskosten 230
- Aktivkonten 210
- Aktiv-Passiv-Mehrung 210
- Aktiv-Passiv-Minderung 210
- Aktivtausch 210
- Allgemeine Geschäftsbedingungen 108
- allgemeine Handlungsvollmacht 352
- ALPEN-Methode 90
- analoge Produkte 120
- Anderskosten 288
- anfechtbares Rechtsgeschäft 106
- Anfechtung 21
- Anfrage 110, 162
- Angebot 30, 110, 366
- Angebotskurve 368
- angebotsorientierte Wirtschaftspolitik 382
- Angebotsvergleich 29, 31, 96, 110
- angemessenes Wirtschaftswachstum 374
- Anlageintensität 272
- Anlagenspiegel 230
- Annahmeverzug 124
- Anrufbeantworter 52
- Anrufweiterschaltung 52
- Anschaffungsnebenkosten 230
- Arbeit 316
- Arbeitgeberverband 184
- Arbeitsagentur 360
- Arbeitsgericht 178, 360
- Arbeitslosenversicherung 200
- Arbeitsmarktforschung 168
- Arbeitsplatz 133
- Arbeitsrecht 178
- Arbeitsschutz 134
- Arbeitsschutzgesetz 134, 394
- Arbeitsstättenverordnung 134
- Arbeitsteilung 320
- Arbeitsvertrag 180
- Arbeitszeit 172
- Arbeitszeitgesetz 194
- Arbeitszeitmodell 172
- Arbeitszeitschutz 194
- Arbeitszerlegung 320
- Archivierung 62
- Argumentations-techniken 142
- Artikeldatei 162
- Artvollmacht 352
- Aufbauorganisation 348
- Aufgaben 348
- Aufgabenanalyse 348
- Aufgaben der Kostenrechnung 286
- Aufgaben des Handels 364
- Aufschwung 378
- Auftragsdatei 162
- Aufwand 286
- Aufwandskonto 212
- Ausbildungsordnung 384
- Ausbildungsvergütung 182
- ausführende Arbeit 316
- ausführende Stelle 348
- Ausgabe 286
- Außenhandel 364
- außenwirtschaftliches Gleichgewicht 374
- außergerichtliches (kaufmännisches)  
Mahnverfahren 126
- außergewöhnliche Belastungen 266
- Aussperrung 186
- automatisierte Fertigung 362
  
- BAB 298
- Balkendiagramm 83, 92
- bargeldlose Zahlung 274
- Bedarfsart 95
- Bedarfsermittlung 95
- Beendigung des Arbeitsverhältnisses 180
- Befragung 354
- Begriff 212
- Behörde 361
- Beitragsbemessungsgrenze 198
- Beitragsnachweis 254
- Bekämpfung von Mobbing 394
- belastende Materialien 396
- Benchmarking 356
- Beobachtung 354
- Beratung 142

- berufliche Arbeitsteilung 320  
berufliche Fortbildung 388  
berufliche Mobilität 388  
Berufsausbildung 384  
Berufsausbildungsvertrag 386  
Berufsbildung 320  
Berufsbildungsgesetz 384  
Berufsspaltung 320  
berufsständische Organisation 360  
Berufsvertretung 361  
Beschaffungsplanung 94  
Beschäftigungsgrad 290  
beschränkte Geschäftsfähigkeit 100  
Beschwerdemanagement 166  
Beschwerde und Reklamation 142  
Besitz 102  
Besprechung 92  
Bestandskonto 210  
Bestandsveränderungen 228  
Bestellmenge 36, 38  
Bestellrhythmusverfahren 94  
Bestellung 13, 14, 164  
Betrieb 312  
Betrieb der gewerblichen Wirtschaft 360  
Betriebe des Güterverkehrs 364  
Betriebe des Nachrichtenverkehrs 364  
Betriebsabrechnungsbogen 294  
Betriebsergebnis 292, 298  
Betriebsmittel 316  
Betriebsrat 390  
Betriebsstatistik 82  
Betriebssystem 60  
Betriebsvereinbarung 178  
Betriebsverfassungsgesetz 390  
Betriebsversammlung 392  
Beweislastumkehr 120  
Bewerbungs- und Einstellungsverfahren 170  
Bezugskalkulation 222  
Bezugspreis 32  
Bezugsquellenermittlung 98  
BGB-Gesellschaft 326  
BIC 274  
Bilanz 208  
Bilanzanalyse 270  
Bildkommunikation 52, 58  
Bildschirm 132  
Bildschirmarbeitsplatz 130, 134  
Bildschirmarbeitsstisch 132  
Bildtelefon 58  
Binnenhandel 364  
Boden 316  
Brainstorming 306  
Brandschutz 134  
Break-even-Point 24  
Buchführung 204  
Buchungen im Einkauf 241, 242  
Buchungen im Verkauf 247  
Buchungssatz 210  
Bundesagentur für Arbeit 388  
Bundesurlaubsgesetz 194  
Bürgschaftskredit 338  
Bürogestaltung 131  
Business Process Reengineering 356  
  
Cashflow 272  
Checkliste 90  
Coaching 310  
  
Darstellungsformen für Prozesse 359  
Dateiverwaltung 60  
Datenkommunikation 52  
Datenschutz 68  
Datensicherung 68  
Dauerauftrag 274  
Debitor 216  
Deckungsbeitrag 25  
Deckungsbeitragsrechnung 300  
Deckungsgrad I 272  
Deckungsgrad II 272  
Deflation 376  
Deutsche Bundesbank 374  
Diagramm 35  
Dialogführung 60  
Die Bindung an den Antrag erlischt bei 112  
Dienstreisantrags 174  
Dienstreisen 174  
Differenzkalkulation 27  
digitale Produkte 120  
Digitalisierung 62  
direkter Absatz 146  
Disposition 164  
dispositiver Faktor 316  
Divisionskalkulation 296  
Dokumentenmanagementsystem 62, 66, 85  
Dokumentenorganisation 62  
Double Sourcing 98  
Drucken 84  
DSL-Technologie 58  
Duales System 384

- E-Commerce 164
- Effektivverzinsung 282
- Effektivzinssatz 282
- Eigenfertigung 96
- Eigenkapitalintensität 272
- Eigenkapitalrentabilität 272
- Eigentum 102
- Eigentumsgarantie 370
- Eigentumsübertragung 102
- Eigentumsvorbehalt 114
- To-do-Liste 90
- Einigungsstelle 392
- Einkaufskalkulation 222
- Einkommenspolitik 370
- Einliniensystem 350, 351
- Einnahme 286
- Einsparung von Energie 398
- Einzelfertigung 362
- Einzelhandel 364
- Eisbergmodell 140
- Eisenhower-Methode 90
- EK-Quote 272
- elektronische Lohnsteuerabzugsmerkmale (ELStAM) 254
- elektronischer Kalender 92
- E-Mail 56
- Energieverbrauch 396
- Enterprise Content Management 62
- Entgeltabrechnung 252
- ereignisgesteuerte Prozesskette 358
- Erfassung von Kosten 288
- Erfolgskonto 212
- Ergebnisrechnung 298
- Ergebnistabelle 292
- Ergonomie am Arbeitsplatz 394
- Eröffnungsbilanzkonto 214
- Ertrag 286
- Ertragskonto 212
- erwerbswirtschaftliche Betriebe 312
- erwerbswirtschaftliches Prinzip 370
- Europäische Zentralbank 374, 380
- Extranet 56
- EZB 374, 380
  
- Factoring 344
- Fakturierung 164
- familiäre Arbeitsteilung 320
- Fernabsatzvertrag 118
- Fertigung 362
- Fertigungsgemeinkosten-Zuschlagssatz 294
  
- Finanzamt 360
- Finanzierung 336
- Finanzierungserfolg 284
- Firma 324
- Fiskalpolitik 382
- fixe Kosten 290
- Fixkauf 116
- FK-Quote 272
- Fließfertigung 362
- Fortbildung 388
- Frachtführer 158
- Fragetechniken 142
- Fremdbezug 96
- Fremdkapitalintensität 272
- Friedenspflicht 186
- Fusion 334
- Fußstütze 132
  
- Gattungskauf 116
- Gebrauchsmusterschutz 160
- Gefahrübergang 114
- Gehaltsabrechnung 252
- Geldpolitik 380, 382
- geldpolitische Instrumente 380
- Geldstrom 372
- Geldwert 376
- Gemeinkosten 298
- gemeinwirtschaftliche Betriebe 312
- Gerichtsstand 114
- Gesamtkapitalrentabilität 272
- Gesamtkosten 290
- Geschäftsanteil 332
- Geschäftsfähigkeit 100
- Geschäftsprozess 356
- Geschmacksmuster 160
- Gesellschaft des bürgerlichen Rechts 326
- Gesellschaft mit beschränkter Haftung 332
- Gesprächsnotiz 142
- Gesprächsregeln 140
- Gesprächssituation 142
- Gestaltung des Arbeitsplatzes 131
- gesunde Ernährung 394
- Gesundheitsschutz 394
- Gesundheits- und Unfallschutz 194
- Gewerbeaufsicht 134, 360
- Gewerkschaften 184
- Gewinnmaximum 290
- Gewinnschwelle 290
- Gewinn- und Verlustkonto 212
- Gleitzeit 172

- Gliederungsmerkmale 348  
 Global Sourcing 98  
 Globalsteuerung der Wirtschaft 374  
 goldene Finanzierungsregel 342  
 Großhandel 364  
 Großraumbüro 132  
 Grundbuch 216  
 Grundkosten 288  
 Grundsätze ordnungsgemäßer  
   Buchführung 204  
 Grundschuld 340  
 Gruppenbüro 132  
 Gruppenfertigung 362  
 Günstigkeitsprinzip 178  
 Güterstrom 372  
 Gütezeichen 160  
 gutgläubiger Erwerb 102
- halbbare Zahlung 274  
 Handelsbetrieb 364  
 Handelsmakler 148  
 Handelsregister 324  
 Handels- und Wettbewerbsverbot 180  
 Handelsvertreter 148  
 Händlerpromotion 154  
 Handlungskostenzuschlag 296  
 Handwerksbetrieb 360  
 Handwerksinnung 360  
 Handwerkskammer 360  
 Handy 54  
 Hemmung der Verjährung 128  
 Herstellkosten der Fertigung 294  
 Herstellkosten des Umsatzes 294  
 Hochkonjunktur 378  
 Höchstbestand 38  
 hoher Beschäftigungsstand 374  
 Homeoffice 172  
 Hypothek 340
- IBAN 274  
 indirekter Absatz 146  
 individuelles Arbeitsrecht 178  
 Industriebetrieb 362  
 Industrie- und Handelskammer 360  
 Inflation 376  
 Informationsquelle 66  
 Insolvenz 346  
 Instanz 348  
 Interessengemeinschaft 334
- interne Mitteilungen 70  
 Internet 56  
 Internetrecherche 66  
 Interoperabilität 120  
 Intranet 56  
 Inventar 206  
 Inventur 206  
 Investition 336  
 irreführende Werbung 160  
 Ist-Aufnahme 354  
 Ist-Kostenrechnung 300
- Jahresabschlusses 270  
 Jugendarbeitsschutzgesetz 386  
 Jugend- und Auszubildendenvertretung 390  
 juristische Person 100  
 Just-in-time-Prinzip 94
- Kaizen 356  
 Kalender 92  
 Kalkulationsfaktor 33, 226  
 Kalkulationszuschlag 33, 226  
 kalkulatorische Kosten 288  
 Kapital 316  
 Kapitalbedarfsrechnung 342  
 Kartell 334  
 Kaufkraft 376  
 kaufmännisches Mahnverfahren 126  
 Kaufmannseigenschaft 322  
 Kernprozess 356  
 Kleinraumbüro 132  
 kollektives Arbeitsrecht 178  
 Kombination der Produktionsfaktoren 319  
 Kommanditgesellschaft 330  
 Kommissionär 148  
 Kommunalverwaltung 360  
 Kommunikationssystem 53  
 Komplementäre 330  
 Konflikt 310  
 Konfliktgespräch 310  
 Konfliktlösung 310  
 Konfliktursachen 310  
 Konfliktvermeidung 310  
 konjunkturelle Schwankungen 378  
 Konjunkturpolitik 370, 374, 380  
 Konjunkturzyklus 378  
 konkreter Schaden 122  
 Kontenplan 216  
 Kontenrahmen 216

- Kontextmenü 72
- Konzentration 334
- Konzern 334
- Kooperation 334
- Kooperationsfähigkeit 98
- Kopieren 84
- Kosten 286, 290
- Kostenabweichungen 298
- Kostenartenrechnung 286, 288
- kostenrechnerische Korrektur 292
- Kostenrechnungssysteme 300
- Kostenstelle 47, 294
- Kostenstellenrechnung 286, 294
- Kostenträger 296
- Kostenträgerblatt 298
- Kostenträgerrechnung 286, 296
- Kostenträgerstückrechnung 296
- Kostenträgerzeitrechnung 296
- Kostenüberdeckung 298
- Kosten- und Leistungsrechnung 286
- Kostenunterdeckung 298
- Krankenversicherung 198
- Kreditinstitut 364
- Kreditor 216
- Kreditsicherung 338
- Kreditwürdigkeit 162
- Kreisdiagramm 49, 82
- Kreishandwerkerschaft 360
- Kreislaufwirtschaftsgesetz 398
- Kundinnenauftrag/Kundenauftrag 164
- Kundinnenbedürfnisse/Kundenbedürfnisse 140
- Kundinnenbindung/Kundenbindung 166
- Kundinnendatei/Kundendatei 162
- Kundinnendienstleistungen/Kundendienstleistungen 156
- Kundinnenkontakt/Kundenkontakt 140
- Kundinnenorientierung/Kundenorientierung 140
- Kundinnenzufriedenheit/Kundenzufriedenheit 140, 166
- Kündigung 180
- Kurvendiagramm 83
- Kurzmitteilung 70
  
- Lagerdauer 42
- Lagerhalterin/Lagerhalter 158
- Lagerreichweite 42
- langfristiger Wachstumstrend 378
- LAN-Netz 58
- Lastschriftverkehr 274
  
- Leasing 344
- Leihvertrag 106
- Leistungen 286
- Leistungserstellung 312
- Leistungsort 114
- Leistungsverwertung 312
- Leitung 316
- Leitungssystem 350
- Lern- und Arbeitstechniken 302
- Lieferantin/Lieferant 44
- Lieferantenauswahl 98
- Lieferfähigkeit 162
- Lieferungsbedingungen 98, 114
- Lieferwilligkeit 162
- Lieferzeit 98
- Liniendiagramm 82
- Liquidität 1. Grades 272
- Liquidität 2. Grades 272
- Liquidität 3. Grades 272
- Listenverkaufspreis 32
- Lohnsteuer 254
- Lohnsteuerklassen 264
- Lohnsteuertabelle 254
- Lohn- und Gehaltsabrechnungen 256
- Lohn- und Gehaltsbuchungen 257
- Lombarkredit 340
  
- Mahnbescheid 126
- Managementinstrumente 356
- Mängelrüge 19
- Manteltarifvertrag 184
- manuelle Fertigung 362
- Marketingmix 138
- Markt 366
- Marktforschung 136
- Markthandel 364
- Marktpreisbildung 368
- Marktwirtschaft 370
- maschinelle Fertigung 362
- Maschinenstundensatzrechnung 296
- Massenfertigung 362
- Materialart 94
- Materialgemeinkosten-Zuschlagssatz 294
- Matrixorganisation 350
- Mediation 310
- Mehrliniensystem 350, 351
- Meldebestand 38, 39
- Menge 98
- Mengenplanung 94
- Messung des Geldwertes 376

- Methoden der Ist-Aufnahme 354  
Microsoft Windows 60  
Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter 49  
Mitbestimmung 392  
Mitwirkung 392  
Mobiltelefon 54  
Moderation 306  
Modular Sourcing 98  
Müllerzeugung 396  
Multimediakommunikation 58  
Multi-Moment-Aufnahme 354  
Mutterschutzgesetz 194
- Nachfrage 366  
Nachfragekurve 368  
natürliche Person 100  
Nebenstellenanlage 52  
Neubeginn der Verjährung 128  
neutrale Aufwendungen 288  
nichtiges Rechtsgeschäft 106  
Nichtraucherschutz 394  
Nicht-rechtzeitig-Lieferung 15, 122  
Nicht-rechtzeitig-Zahlung 17, 126  
Normalgemeinkosten 298  
Normalkostenrechnung 300  
notarielle Beurkundung 104  
Nutzwertanalyse 44, 45
- Offene Handelsgesellschaft 328  
öffentliche Beglaubigung 104  
öffentliches Recht 100  
Ökologie 314  
Ökonomie 314  
Lagerbestand 42  
Onlinebanking 64  
Onlinecommunity 64  
Soziale Netzwerke 64  
Onlineshopping 64  
optimale Bestellmenge 36, 94  
Ordnungspolitik 374  
Organisation 348  
originäre Faktoren 316
- Pachtvertrag 106  
Panel 136  
Pareto-Prinzip 90  
Passivkonten 210  
Passivtausch 210
- Patentschutz 160  
permanente Inventur 206  
Personalakte 176  
Personalanforderung 170  
Personalbedarf 168  
Personalbedarfsplanung 168  
Personalbeschaffung 170  
Personaldatei 176  
Personaleinsatzplanung 168  
Personalentwicklungsplanung 168  
Personalplanung 168  
Personalstatistik 49, 176  
Personalverwaltung 176  
Personalwerbung 170  
Pflegeversicherung 198  
Pflichtversicherung 196  
Plankostenrechnung 300  
Plantafel 92  
PortfolioMatrix 138  
Post 86  
Postausgang 87  
Posteingang 87  
Postvollmacht 86  
PowerPoint 76  
Prämienlohn 260  
Präsentation 302  
Preis 98  
Preisangabenverordnung 118  
Preisbildung 368  
Preisnachlass 156  
Preisniveau 376  
Preispolitik 156  
Preissteigerung 376  
primärer Sektor 312  
Prinzip der Doppik 214  
privates Recht 100  
Privatkonto 238  
Produkthaftungsgesetz 118  
Produktion 164, 318  
Produktionsfaktoren 316  
Produktivität 312, 320  
Produkt- und Sortimentspolitik 144  
Produktzyklus 138  
Projekt 308  
Projektmanagement 308  
Prokura 352  
Provisionsabrechnung 23  
Prozessverwaltung 60  
Public Relations 150  
Qualität 98  
quartärer Sektor 312

- quintärer Sektor 312
  
- Rahmenlehrplan 384
- Rationalisierung 320
- raumorientierte Ablauforganisation 354
- Rechtsfähigkeit 100
- Rechtsgeschäft 104, 106
- Rechtsobjekt 102
- Rechtssubjekt 100
- Registerkarte 74
- Reihenfertigung 362
- Reisekostenabrechnung 174
- Reisende 22
- Reisender 148
- Rentabilität 312
- Rentenversicherung 200
- Rollgeld 28
- Rückwärtskalkulation 26, 224
- Rundschreiben 70
  
- sachliche Abgrenzung 292
- sachmittelorientierte Ablauforganisation 354
- saisonale Schwankungen 378
- Salespromotion 154
- Sammelüberweisung 274
- Säulendiagramm 82
- Scanner 84
- Schaltflächen 72
- Schichtarbeit 172
- Schlechtleistung 19, 120
- Schlichtung 186
- Schlussbilanzkonto 214
- Schnellbausteine 11
- Schwerbehinderte 194
- sekundärer Sektor 312
- Selbstaufschreibung 354
- Selbstverwaltung der Sozialversicherung 196
- SEPA 274
- Serienbrief 9
- Serienfertigung 362
- Sicherheitsbeauftragter 134, 194
- Sicherheitsbestand 38, 39
- Sicherheitszeichen 134
- Sicherung der Gesundheit 394
- Sicherungsübergang 340
- Single Sourcing 98
- Sitzung 92
- Skype 54
- Smartphone 54
  
- SMS-TAN 64
- Software 133
- Sozialbindung des Eigentums 370
- soziale Marktwirtschaft 370
- Sozialplan 392
- Sozialversicherung 196
- Spartenorganisation 350
- Speicherverwaltung 60
- Sprachbox 52
- Sprachkommunikation 52
- Stabilität des Preisniveaus 374
- Stabliniensystem 350, 351
- Stabstelle 348
- Stammkapital 332
- Standort 98
- Stellenarten 348
- Stellenbildung 348, 350
- Steuern 262
- Stichprobeninventur 206
- Stichtagsinventur 206
- stille Gesellschaft 326
- Streik 186
- Stressregulation 394
- Strukturpolitik 370
- Stückkauf 116
- Suchmaschinen 64
- Supportprozess 356
  
- Tabstopp 74
- Target Costing 356
- Tarifautonomie 184, 370
- Tarifrecht 184
- Tarifverhandlungen 186
- Tarifvertrag 184
- Tastatur 132
- Teamarbeit 304
- Teilkostenrechnung 300
- Teilzeit 172
- Telefax 54
- Telefonanlage 52
- Telefonkonferenz 54
- Telekommunikation 52
- Telekommunikationsanlage 52
- Terminarten 92
- Terminkauf 116
- Terminmappe 92
- tertiärer Sektor 312
- Textbausteine 10
- Textkommunikation 52
- Textverarbeitungsprogramm 72

- Tiefstand 378  
Tortendiagramm 83  
TQM 356  
Treibstoffkosten 47  
Typung 320
- Umlaufintensität 272  
Umsatzergebnis 298  
Umsatzrentabilität 272  
Umsatzsteuer 218  
Umschlagshäufigkeit 42  
Umschulung 388  
Umweltbeauftragte/Umweltbeauftragter 398  
Umweltbelastung 396  
Umweltschutz 396  
Unfallverhütungsvorschriften 134  
Unfallversicherung 196  
Unternehmensmitbestimmung 188  
unvollkommener Markt 366, 368  
Urabstimmung 186  
Urlaub 194
- variable Kosten 290  
Verbraucherinnendarlehen/Verbraucherdarlehen 118  
Verbraucherinnenpromotion/Verbraucherpromotion 154  
Verbraucherinnenschutz/Verbraucherschutz 118  
Verbrauchsgüterkauf 120  
Verjährung 128  
Verkauf 164  
Verkaufsförderung 154  
Verkaufskalkulation 32, 33, 222  
Verkauf von Anlagegütern 236  
Verkauf zum laufenden Preis 124  
verlegte Inventur 206  
Vermögenspolitik 370  
vermögenswirksame Leistungen 258  
Verpflichtungs- geschäft 112  
verrechnete Normalkosten 298  
Versand 164  
Versicherung 364  
Versicherungspflichtgrenze 198  
Vertragsfreiheit 108, 370  
Vertrauensarbeitszeit 172  
Vertreterinnendatei/Vertreterdatei 162  
Vertriebsgemeinkosten-Zuschlagssatz 294  
Verwaltungsgemeinkosten-Zuschlagssatz 294
- Videokonferenz 58  
volkswirtschaftliche Produktionsfaktoren 316  
vollkommener Markt 366, 368  
Vollkostenrechnung 300  
Vordruck 70  
Vorschuss 258  
Vorsteuer 218  
Vorsteuerüberhang 218
- Wahl eines Betriebsrates 390  
WAN-Netz 58  
Ware 114  
Warenrohgewinn 250  
Warenzeichen 160  
Werbegrundsätze 152  
Werbemittel 152  
Werbeträgerinnen/Werbeträger 152  
Werbungskosten 266  
Werkstattfertigung 362  
Werkstoffe 316  
Werkvertrag 106  
Wertschöpfungsprozess 356  
Willenserklärung 104  
Wireless LAN 58  
Wirtschaftlichkeit 312  
Wirtschaftsausschuss 392  
Wirtschaftsfachverband 360  
Wirtschaftskonzentration 370  
Wirtschaftskreislauf 372  
Wirtschaftsorganisation 361  
Wirtschaftspolitik 374  
Workflowmanagement 62
- Zahllast 218  
Zahlungsbedingungen 114  
Zahlungsbedingungen 98  
Zahlungsverkehr 274  
Zeitlohn 260  
Zeitplanung 94  
Zero-Base-Budgeting 356  
Zessionskredit 338  
Ziele der Geldpolitik 380  
Zielkonflikt 314  
Zinsrechnung 278  
Zinstage 278  
Zusatzkosten 288  
Zuschlagskalkulation 296  
Zweckaufwendungen 288

## **Bildquellenverzeichnis**

**BC GmbH Verlags- und Medien-, Forschungs- und Beratungsgesellschaft, Ingelheim:** 134.1, 134.2, 134.3, 134.4, 134.5, 134.6, 134.7.

**Brauner, Angelika, Hohenpeißenberg:** 133.1.

**fotolia.com, New York:** Sculpies 247.2.

**Getty Images (RF), München:** mikimad 1.1.

**Heinrich Klar Schilder- u. Etikettenfabrik GmbH & Co. KG, Wuppertal:** 134.8.

**Jouve Germany GmbH & Co. KG, München:** 17.1, 21.1.

**Microsoft Deutschland GmbH, München:** 23.1, 23.2, 23.3, 24.1, 25.1, 25.2, 25.3, 25.4, 72.1, 75.1, 76.1, 78.1, 82.1, 82.2, 82.3, 82.4.

**OKS Group, Delhi:** 6.1, 8.1, 9.1, 9.2, 11.1, 12.1, 13.1, 14.1, 14.2, 14.3, 15.1, 15.2, 16.1, 18.1, 20.1, 20.2, 29.1, 30.1, 30.2, 31.1, 31.2, 32.1, 32.2, 33.1, 33.2, 33.3, 33.4, 34.1, 34.2, 37.1, 37.2, 38.1, 39.1, 39.2, 39.3, 40.1, 41.1, 41.2, 47.1, 49.1, 49.2, 140.1, 140.2, 186.1, 192.1, 203.1, 203.2, 203.3, 208.1, 208.2, 213.1, 221.1, 231.1, 239.1, 243.1, 243.2, 243.3, 247.1, 268.1, 274.1, 274.2, 290.1, 290.2, 290.3, 290.4, 290.5, 290.6, 290.7, 294.1, 307.1, 318.1, 318.2, 350.1, 350.2, 350.3, 350.4, 350.5, 358.1, 358.2, 358.3, 358.4, 358.5, 358.6, 358.7, 358.8, 358.9, 358.10, 358.11, 358.12, 359.1, 359.2, 359.3, 359.4, 368.1, 368.2, 369.1, 372.1, 372.2, 373.1, 373.2.

**stock.adobe.com, Dublin:** amino2003 245.1; contrastwerkstatt Titel; nsdpower 1.2.

**Stollfuß Verlag - Zweigniederlassung der Lefebvre Sarrut GmbH, Bonn:** 255.1.