

Lernfeld 1	
Im KEP-Unternehmen lernen und arbeiten	
1	Einordnung der Ausbildungsbetriebe in die Gesamtwirtschaft.... 13
1.1	Wirtschaftliche Grundbegriffe 13
1.1.1	Wirtschaften..... 13
1.1.2	Güter 13
1.1.3	Bedürfnis und Bedarf..... 13
1.1.4	Konjunktur 14
1.1.5	Produktionsfaktoren 15
1.1.6	Das ökonomische Prinzip 15
1.2	Aufbau der Gesamtwirtschaft 16
1.3	Einfacher Wirtschaftskreislauf..... 16
1.4	Stellung der KEP-Unternehmen in der Gesamtwirtschaft 16
2	Markt und Marktwirtschaft 18
2.1	Die freie und die soziale Marktwirtschaft..... 18
2.2	Der Markt..... 18
2.2.1	Marktteilnehmer..... 18
2.2.2	Marktformen 18
2.2.3	Kooperation und Konzentration auf dem Markt..... 19
2.3	Der KEP-Markt..... 20
3	Arbeitsteilung..... 23
3.1	Gesellschaftliche Arbeitsteilung 23
3.2	Innerbetriebliche Arbeitsteilung 24
3.2.1	Aufgabengliederung..... 24
3.2.2	Aufgabenzerlegung..... 24
3.2.3	Vor- und Nachteile der betrieblichen Arbeitsteilung..... 24
3.3	Internationale Arbeitsteilung..... 24
4	Betriebliche Organisation und Arbeitsabläufe 25
4.1	Aufbauorganisation..... 25
4.1.1	Stellen und Stellenarten 25
4.1.2	Abteilungen, Abteilungsbildung 25
4.1.3	Leitungssysteme..... 26
4.1.4	Organigramme 29
4.2	Ablauforganisation..... 29
5	Grundlagen der Unternehmensformen 30
5.1	Einzelunternehmen 30
5.2	Personengesellschaften 30
5.3	Kapitalgesellschaften 31
5.4	Vereine..... 31
6	Arbeitsrecht..... 32
6.1	Arbeits- und Gesundheitsschutz..... 32
6.1.1	Vorschriften zum Arbeitsschutz..... 32
6.1.2	Betriebliche Durchführung des Arbeitsschutzes 33
6.2	Das Arbeitszeitgesetz..... 33
6.2.1	Arbeitszeitregelungen 33
6.2.2	Werktägliche Arbeitszeit 33
6.2.3	Sonn- und Feiertagsregelungen..... 34
6.2.4	Gesetzesverstöße..... 34
6.3	Das Jugendarbeitsschutzgesetz 35
6.3.1	Geltungsbereich 35
6.3.2	Definitionen 35
6.3.3	Mindestalter für die Beschäftigung..... 35
6.3.4	Beschäftigungszeiten 35
6.3.5	Beschäftigung an Samstagen und Sonn- und Feiertagen 36
6.3.6	Berufsschule..... 36
6.3.7	Prüfungen und außerbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen 36
6.3.8	Ruhepausen..... 37
6.3.9	Tägliche Freizeit 37
6.3.10	Nachtruhe..... 37
6.3.11	Urlaub 37
6.3.12	Gefährliche Arbeiten..... 37
6.3.13	Verbot von Akkordlohn 38
6.3.14	Menschengerechte Gestaltung der Arbeit 38
6.3.15	Züchtigungsverbot, Verbot der Abgabe von Alkohol und Tabak 38
6.3.16	Gesundheitliche Betreuung..... 38
6.3.17	Verstöße 38
6.4	Bundesurlaubsgesetz..... 39
6.4.1	Dauer des Urlaubs..... 39
6.4.2	Wartezeit 39
6.4.3	Krankheiten..... 39
6.4.4	Urlaubsgewährung 39
6.4.5	Übertragung von Resturlaub 40
6.4.6	Urlaubsabgeltung..... 40
6.5	Das Mutterschutzgesetz 40
6.5.1	Kündigungsverbot..... 40
6.5.2	Gestaltung des Arbeitsplatzes 41
6.5.3	Beschäftigungsverbot..... 41
6.5.4	Lohn 41
6.5.5	Verstöße 41
6.6	Nachhaltigkeit..... 41
7	Berufsausbildung 43
7.1	Duales System der Berufsausbildung..... 43
7.2	Berufschulausbildung 43
7.3	Berufsausbildungsvertrag 44
7.3.1	Vertragsinhalt..... 44
7.3.2	Rechte und Pflichten 45
7.3.3	Kündigung des Berufsausbildungsvertrages 45
8	Tarif- und Betriebsverfassungsrecht..... 47
8.1	Tarifrecht 47
8.1.1	Gewerkschaften 47
8.1.2	Arbeitgeber 48
8.1.3	Tarifvertrag 48
8.1.4	Arten der Tarifverträge 49
8.1.5	Tarifverhandlungen..... 49
8.2	Betriebsverfassungsrecht 50
8.2.1	Betriebsrat..... 50
8.2.2	Betriebsratswahlen..... 51
8.2.3	Betriebsversammlung 52
8.2.4	Allgemeine Aufgaben des Betriebsrats 52
8.2.5	Rechte des Betriebsrats 52
8.2.6	Rechte des einzelnen Arbeitnehmers 55
8.2.7	Jugend- und Auszubildendenvertretung 55
8.2.8	Gesamtbetriebsrat und Gesamt-Jugend- und Auszubildendenvertretung 55
8.2.9	Besonderer Kündigungsschutz..... 56
9	Problemlösungsstrategien und Präsentationsmöglichkeiten 57
9.1	Problemlösungsstrategien 57
9.1.1	Brainstorming 57
9.1.2	Brainwriting 57
9.1.3	Gruppenarbeit 57
9.1.4	Rollenspiele 57
9.2	Präsentationsmöglichkeiten 58
	Wiederholungs- und Übungsaufgaben 59

Lernfeld 2**Transportaufträge und Sendungen für das Unternehmen annehmen**

1	Leistungsschwerpunkte der Kurier-, Express- und Postdienste.....	61
1.1	Kurierdienste.....	61
1.1.1	Stadtkurier.....	61
1.1.2	Fahrradkurier.....	62
1.1.3	Stadtbote.....	62
1.1.4	Zustelldienste.....	62
1.1.5	Direktkuriere.....	62
1.1.6	Internationale Kuriere.....	62
1.1.7	Kuriertaxis.....	62
1.1.8	Sameday-Kuriere.....	62
1.1.9	Overnight-Kuriere.....	63
1.2	Expressdienstleistungen.....	63
1.2.1	Overnight-Service.....	63
1.2.2	Sameday-Service.....	64
1.2.3	Innight-Service.....	64
1.2.4	Express-Frachtsysteme.....	64
1.3	Paketdienstleistungen.....	64
1.4	Briefdienstleistungen.....	65
1.4.1	Briefsendungen.....	65
1.4.2	Büchersendungen.....	66
1.4.3	Warensendungen.....	66
1.4.4	Infopost und Kataloge.....	66
1.4.5	Postwurfsendungen.....	66
2	Transportaufträge und Sendungen annehmen.....	67
2.1	Abholung und Einlieferung von Sendungen.....	67
2.1.1	Einlieferung.....	67
2.1.2	Einwurf.....	67
2.1.3	Abholung.....	67
2.2	Tourenplanung.....	68
2.2.1	Clustering und Routing.....	68
2.2.2	Art der Tourenplanung.....	68
2.2.3	Tourenplanungssoftware.....	69
2.3	Sendungen annehmen und auf Transportfähigkeit prüfen.....	70
2.3.1	Sendungsannahme.....	70
2.3.2	Prüfung und Entscheidung über den Transport der Sendung.....	70
3	Rechtliche Vertragsgrundlagen.....	72
3.1	BGB Allgemeiner Teil.....	72
3.1.1	Rechtssubjekte und -objekte.....	72
3.1.2	Rechts- und Geschäftsfähigkeit.....	73
3.1.3	Rechtsgeschäfte.....	74
3.1.4	Willenserklärungen.....	75
3.1.5	Anfechtung einer Willenserklärung.....	76
3.1.6	Die Stellvertretung.....	77
3.2	Das Recht der Schuldverhältnisse.....	77
3.2.1	Begriffsbestimmungen.....	77
3.2.2	Das Leistungsstörungenrecht.....	78
3.3	Der Kaufvertrag.....	79
3.3.1	Zustandekommen des Kaufvertrages.....	79
3.3.2	Rechte und Pflichten im Kaufvertrag.....	80
3.3.3	Sach- und Rechtsmängel.....	81
3.3.4	Rechte des Käufers bei Sach- und Rechtsmangel.....	82
3.4	Weitere wichtige Verträge.....	83
3.4.1	Der Werkvertrag.....	83
3.4.2	Der Dienstvertrag.....	83
3.4.3	Der Mietvertrag.....	84
3.4.4	Der Leasingvertrag.....	84

4	Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	85
4.1	Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	85
4.2	Die allgemeinen Deutschen Speditionsbedingungen.....	86
5	Geheimhaltungsvorschriften.....	87
5.1	Das Brief-, Post- und Fernmeldegeheimnis.....	87
5.1.1	Das Briefgeheimnis.....	87
5.1.2	Das Postgeheimnis.....	87
5.1.3	Das Fernmeldegeheimnis.....	88
5.2	Strafrechtliche Konsequenzen.....	88
5.2.1	Die Verletzung des Briefgeheimnisses.....	88
5.2.2	Die Verletzung des Post- und Fernmeldegeheimnisses.....	88
5.2.3	Nichtanzeige einer geplanten Straftat.....	89
5.3	Zivil- und arbeitsrechtliche Konsequenzen.....	89
6	Gefahrgut.....	90
6.1	Gefahrgutvorschriften.....	90
6.2	Kennzeichnung von Gefahrgut.....	91
6.2.1	Gefahrgutklassen.....	91
6.2.2	Gefahrzettel und Warntafeln.....	92
6.3	Verpackung von Gefahrgut.....	92
6.4	Transport von Gefahrgut.....	92
6.5	Unfälle mit Gefahrgut.....	93
6.6	Ausnahmen von den Gefahrgutvorschriften (Kleinmengenregelung).....	93
7	Vorschriften für Sendungen ins Ausland.....	94
7.1	Europäisches Ausland.....	94
7.2	International.....	94
7.2.1	Der Weltpostvertrag.....	94
7.2.2	Übereinkommen über den Beförderungsvertrag im Internationalen Straßengüterverkehr (CMR).....	94
8	Transportdokumente und Begleitpapiere.....	95
8.1	Transportdokumente.....	95
8.1.1	Frachtbrief.....	95
8.1.2	Traditionspapiere.....	96
8.2	Begleitpapiere.....	96
	Wiederholungs- und Übungsaufgaben.....	97

Lernfeld 3**Sendungen im Unternehmen bearbeiten und transportieren**

1	Branchenübliche Verpackungen und Transportbehälter.....	99
1.1	Pflicht zur ordnungsgemäßen Verpackung.....	99
1.2	Verpackung von Briefen und briefähnlichen Sendungen.....	100
1.2.1	Verpackung von Briefen.....	100
1.2.2	Verpackung von briefähnlichen Sendungen.....	100
1.3	Verpackung von Paketen.....	101
1.3.1	Innenverpackung.....	101
1.3.2	Außenverpackung.....	101

1.4	Transportbehälter	101		
1.4.1	Transportbehälter für Briefsendungen	102		
1.4.2	Transportbehälter für Paket- und Expresssendungen	102		
1.4.3	Transportbehälter im Kurierverkehr	102		
2	Sendungen bearbeiten und transportieren.....	103		
2.1	Verteilnetze	103		
2.1.1	Hub-and-Spoke-Systeme	103		
2.1.2	Multi-Hub-Systeme	103		
2.1.3	Gemischte Systeme	104		
2.1.4	Beispiel für einen konkreten Transportverlauf	104		
2.2	Das Postleitzahlensystem	104		
2.2.1	Allgemeines	104		
2.2.2	Funktion der Postleitzahl	105		
2.2.3	Die Postleitzahl	105		
2.2.4	Typen von Postleitzahlen	106		
2.2.5	Geschichte der Postleitzahlen in Deutschland	107		
2.2.6	Postleitzahlensysteme anderer Länder	108		
2.3	Das System der Zellcodierung	109		
3	Sendungserfassung und Sendungsverfolgung.....	110		
3.1	Sendungserfassung	110		
3.2	Vollautomatische Sendungs- erfassung	111		
3.3	Sendungsverfolgung	111		
3.4	Sendungsauskunft	111		
4	Verkehrsgeografie.....	112		
4.1	Gradnetz und Zeitzonen	112		
4.1.1	Gradnetz	112		
4.1.2	Zeitzonen	113		
4.1.3	Datumsgrenze	114		
4.2	Die Bundesrepublik Deutschland.....	115		
4.2.1	Bundesländer	115		
4.2.2	Gliederung nach Metropol- regionen	116		
4.3	Deutschland und seine Nachbarn	119		
4.3.1	Dänemark	119		
4.3.2	Polen	119		
4.3.3	Tschechien	119		
4.3.4	Österreich	119		
4.3.5	Schweiz	120		
4.3.6	Frankreich	120		
4.3.7	Luxemburg	120		
4.3.8	Belgien	120		
4.3.9	Niederlande	121		
5	Verkehrspolitik und Verkehrsinfrastruktur.....	122		
5.1	Straßenverkehr	122		
5.1.1	Autobahnen	123		
5.1.2	Bundesstraßen	123		
5.1.3	Landesstraßen	123		
5.1.4	Kreisstraßen	123		
5.2	Schienenverkehr	123		
5.3	See- und Binnenschifffahrt	124		
5.3.1	Binnenschifffahrt	124		
5.3.2	Seeschifffahrt	124		
5.4	Luftverkehr	124		
5.5	Kombinierter Verkehr	125		
	Wiederholungs- und Übungsaufgaben	126		
	Lernfeld 4			
	Sendungen an Empfänger ausliefern			
1	Kommissionierung und Tourenplanung.....	127		
1.1	Kommissionierung	127		
1.1.1	Bereitstellung	127		
1.1.2	Entnahme	127		
1.1.3	Fortbewegung	128		
1.1.4	Abgabe	128		
1.2	Arten der Kommissionierung	128		
1.2.1	Einstufige Kommissionierung.....	128		
1.2.2	Mehrstufige Kommissionierung	128		
1.2.3	Serielle Kommissionierung	128		
1.2.4	Parallele Kommissionierung	129		
1.2.5	Pick- und Pack- Kommissio- nierung	129		
1.3	Tourenplanung	129		
2	Ladungssicherung.....	130		
2.1	Direktsicherung	130		
2.2	Reibungssicherung	130		
2.3	Bündelung oder Oberflächen- sicherung	130		
2.4	Haftung bei nicht ordnungsgemäßer Ladungssicherung	130		
2.5	Arbeitsanweisung für Lade- und Fahrzeugkontrollen	131		
3	Sendungen befördern und abliefern	133		
3.1	Ablieferung beim Empfänger.....	133		
3.2	Ablieferung beim Ersatzempfänger/Nachbarn.....	133		
3.3	Ablieferung in Packstationen	134		
3.4	Ablieferung in Paketshops und Postfilialen	134		
3.5	Ablieferung gegen Entgelt	134		
4	Beförderungs- und Ablieferungshindernisse	136		
4.1	Beförderungshindernisse	136		
4.2	Ablieferungshindernisse	136		
4.3	Verhalten bei Beförderungs- und Ablieferungshindernissen.....	137		
5	Sendungsrücklauf, Retouren und Transportschäden	138		
5.1	Sendungsrücklauf	138		
5.2	Retouren	138		
5.3	Transportschäden	138		
6	International Commercial Terms (Incoterms)	139		
7	Kommunikation und Kundenorientierung	141		
7.1	Kommunikation	141		
7.2	Kundenorientierung	142		
7.3	Zehn Grundregeln für die kunden- orientierte Kommunikation	143		
	Wiederholungs- und Übungsaufgaben	144		

Lernfeld 5**Zahlungsvorgänge bearbeiten,
dokumentieren und abrechnen**

1	Zahlungsmittel und Zahlungsarten	145
1.1	Zahlungsmittel	145
1.1.1	Warengeld	145
1.1.2	Bargeld	145
1.1.3	Giral- oder Buchgeld	146
1.2	Zahlungsarten	146
1.2.1	Barzahlung	146
1.2.2	Halbbare Zahlung	146
1.2.3	Bargeldlose Zahlung	147
2	Zahlungs- und Abrechnungssysteme	148
2.1	Klassische Verfahren	148
2.1.1	Zahlung auf Rechnung/ Überweisung	148
2.1.2	Zahlung per Dauerauftrag	148
2.1.3	Zahlung per Scheck	149
2.1.4	Zahlung per Lastschriftverfahren	149
2.1.5	Zahlung per Nachnahme	149
2.1.6	Vorauskasse	149
2.2	Elektronische Zahlungsverfahren	150
2.2.1	Kreditkartenzahlung	150
2.2.2	Bankeinzug via Internet	150
2.2.3	Zahlung mit Bankkarte	150
2.2.4	Zahlung mit Geldkarte	150
2.2.5	Electronic-Cash-System (POS-Zahlung)	151
2.2.6	Das elektronische Lastschriftverfahren (ELV)	151
3	Kassenführung und Kassenabrechnung	153
3.1	Ordnungsgemäße Kassenführung	153
3.1.1	Arten der Kassenführung	153
3.1.2	Erfassung der Kasseneinnahmen	153
3.2	Kassenabrechnung	154
3.3	Kassenbelege	154
3.3.1	Rechnungen	155
3.3.2	Kassenbon/Rechnung über Kleinbeträge	156
3.3.3	Quittung	156
3.3.4	Einnahmebeleg/Ausgabebeleg	156
4	Mahnwesen	157
4.1	Zahlungseingänge überwachen	157
4.2	Zahlungsverzug	157
4.3	Kaufmännisches Mahnverfahren	157
4.4	Gerichtliches Mahnverfahren	158
4.5	Ordentliches Gerichtsverfahren	159
4.6	Verzugszinsen	159
4.7	Verjährung	160
5	Betriebliche Steuern und Abgaben	161
5.1	Betriebliche Steuern	161
5.1.1	Einkommensteuer	161
5.1.2	Körperschaftsteuer	161
5.1.3	Gewerbesteuer	161
5.1.4	Umsatzsteuer	162
5.2	Abgaben (Lkw-Maut)	163
5.3	Auswirkungen von Steuern und Abgaben auf den Unternehmenserfolg	163

Wiederholungs- und Übungsaufgaben 164

Lernfeld 6**Zusätzliche Dienstleistungen
analysieren, bearbeiten und
dokumentieren**

1	Mehrwertdienstleistungen	166
1.1	Nachnahme	167
1.2	Zustellungsauftrag	167
1.2.1	Zustellung an den Zustelladressaten	167
1.2.2	Ersatzzustellung in der Wohnung (§ 178 ZPO)	167
1.2.3	Zustellung bei verweigerter Annahme (§ 179 ZPO)	168
1.2.4	Ersatzzustellung durch Einlegen in den Briefkasten (§ 180 ZPO)	169
1.2.5	Ersatzzustellung durch Niederlegung (§ 181 ZPO)	169
1.2.6	Die Zustellungsurkunde	170
1.3	Identverfahren	171
1.4	Transportversicherung	171
1.4.1	Die Versicherungspolice als Wertpapier	172
1.4.2	Versicherungsarten	173
1.4.3	Allgemeine Versicherungs- bedingungen	173
2	Erweiterung und Verbesserung des betrieblichen Leistungs- angebotes	175
2.1	Erstellen kundenspezifischer Leistungsangebote	175
2.2	Vergleich der Leistungsange- bote anderer Unternehmen	175
2.3	Zusammenhänge zwischen Mehr- wertdienstleistung, Qualität und betriebswirtschaftlichem Ergebnis ...	176
3	Branchenübliche Haftung	177
3.1	Vertragliche Frachtführerhaftung	177
3.2	Gesetzliche Frachtführerhaftung nach dem HGB	178
3.2.1	Haftung nach § 425 HGB	178
3.2.2	Haftungsbefreiung	178
3.2.3	Reklamationsfristen und Verjährung	179
3.3	Internationale Frachtführerhaftung nach dem CMR	179
3.3.1	Frachtführerhaftung nach Artikel 17 CMR	179
3.3.2	Haftungsbefreiung	179
3.3.3	Reklamationsfristen und Verjährung	180
4	Spezialgesetzliche Haftung	181
4.1	Produkthaftung	181
4.1.1	Einführung	181
4.1.2	Haftung	181
4.1.3	Haftungsbeschränkung	182
4.1.4	Verjährung und Erlöschen der Ansprüche	182
4.2	Produzentenhaftung	182
4.3	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	183

Wiederholungs- und Übungsaufgaben 185

Lernfeld 7			
Geschäftsprozesse erfassen und betriebliche Daten aufbereiten			
1	Jahresabschluss.....	186	
1.1	Vermögen, Schulden und Eigenkapital	186	
1.2	Inventur und Inventar.....	187	
1.3	Bilanz.....	189	
1.4	Wertveränderungen in der Bilanz ..	190	
1.5	Gewinn- und Verlustrechnung.....	194	
1.5.1	Aufwand und Ertrag.....	194	
1.5.2	Gesamtkostenverfahren.....	194	
1.5.3	Umsatzkostenverfahren.....	194	
1.5.4	Wertveränderungen in der Gewinn- und Verlustrechnung.....	195	
2	Buchführung.....	197	
2.1	Gesetzliche Grundlagen	197	
2.2	Grundsätze der ordnungsgemäßen Buchführung	197	
2.2.1	Das System der doppelten Buchführung	197	
2.2.2	Allgemeine Bilanzierungsgrundsätze	197	
2.3	Aufbewahrungspflichten.....	198	
3	Anschaffungskosten von Anlagevermögen.....	199	
4	Abschreibungen	200	
4.1	Die Abschreibung nach handelsrechtlichen Grundsätzen	200	
4.2	Abschreibungsmethoden.....	200	
4.2.1	Lineare Abschreibung.....	200	
4.2.2	Degressive Abschreibung	201	
4.2.3	Leistungsabhängige Abschreibung ..	202	
	Wiederholungs- und Übungsaufgaben	203	
Lernfeld 8			
Transporte von Sendungen planen, organisieren und steuern			
1	Arbeitsabläufe im KEP-Unternehmen	205	
1.1	Arbeitsabläufe der Kurier- und Expressdienste.....	205	
1.2	Arbeitsabläufe der Brief- und Paketdienste	206	
2	Personaleinsatz- und Urlaubsplanung.....	208	
2.1	Personaleinsatzplanung.....	208	
2.2	Urlaubsplanung	209	
2.3	Ausgleich einer kurzfristigen Personalüber- oder Personalunterdeckung	210	
2.3.1	Personalüberdeckung	210	
2.3.2	Personalunterdeckung	210	
2.4	Einweisung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter	210	
3	Transportmittelplanung	212	
3.1	Bedarfsermittlung	212	
3.1.1	Erstbeschaffung	212	
3.1.2	Ersatzbeschaffung	212	
3.2	Fahrzeugbeschaffung	212	
3.3	Finanzierung der Fahrzeugbeschaffung	213	
3.3.1	Sofortzahlung	213	
3.3.2	Ratenzahlung	213	
3.3.3	Leasing.....	213	
3.4	Fahrzeugeinsatz und Fahrzeugorganisation	214	
3.4.1	Fuhrparkmanagement	214	
3.4.2	Fahrzeugeinsatz	214	
4	Lenk- und Ruhezeiten.....	215	
5	Kapazitätsauslastung.....	217	
5.1	Kapazitätsermittlung.....	217	
5.2	Über- und Unterkapazitäten	217	
5.3	Anpassungsmaßnahmen.....	217	
6	Außenwirtschaftliche Bestimmungen	218	
6.1	Außenwirtschaftsgesetz	218	
6.1.1	Grundsatz	218	
6.1.2	Beschränkungen.....	218	
6.1.3	Straftatbestände.....	219	
6.1.4	Überwachung des Fracht-, Post- und Reiseverkehrs	219	
6.2	Außenwirtschaftsverordnung	219	
6.3	Einfuhrbestimmungen des In- und Auslandes	219	
6.4	Zollbestimmungen	220	
6.4.1	Normales Verfahren.....	220	
6.4.2	Vereinfachtes Verfahren	220	
6.4.3	Zollbegleitdokumente	220	
7	Umweltpolitik und Umweltschutz	222	
7.1	Gründe für die Umweltprobleme	222	
7.2	Prinzipien der Umweltpolitik.....	222	
7.3	Umsetzung der Umweltpolitik	222	
7.4	Betriebliche Umweltpolitik, Abfallsysteme und Umweltmanagementsysteme	223	
7.4.1	Betriebliche Umweltpolitik.....	223	
7.4.2	Betriebliches Abfallkonzept.....	223	
7.4.3	Umweltmanagementsystem	223	
	Wiederholungs- und Übungsaufgaben	225	
Lernfeld 9			
Kunden gewinnen und Kundenkontakte pflegen			
1	Marketing und Marktforschung	226	
1.1	Entstehung des Marketing.....	226	
1.2	Marktforschung.....	226	
1.2.1	Primär- und Sekundärforschung	226	
1.2.2	Teilgebiete der Marktforschung.....	227	
1.3	Marketingstrategien	227	
2	Marketing-Mix	228	
2.1	Produktpolitik	228	
2.1.1	Produkt.....	228	
2.1.2	Produktqualität.....	228	
2.1.3	Produktarten	228	
2.1.4	Produktpolitische Entscheidungen ..	229	
2.2	Preispolitik	230	
2.2.1	Preisfindung	230	
2.2.2	Preisänderung.....	231	
2.2.3	Form der Preissetzung.....	231	

2.3	Kommunikationspolitik	232
2.3.1	Werbung	232
2.3.2	Verkaufsförderung	232
2.3.3	Öffentlichkeitsarbeit	233
2.3.4	Persönlicher Verkauf	233
2.3.5	Messen	233
2.3.6	Sponsoring	234
2.4	Distributions- oder Verteilungspolitik	234
2.4.1	Der Absatzweg	234
2.4.2	Logistik	235
3	Die ABC-Analyse	236
3.1	Ziel der ABC-Analyse	236
3.2	Die Pareto-Verteilung	236
3.3	Erstellen einer ABC-Analyse	236
4	Kundenkontakte pflegen	238
4.1	Kundenzufriedenheit	238
4.2	Kundenzufriedenheit prüfen	238
4.2.1	Beschwerdemanagement	238
4.2.2	Kundenbefragung	239
4.2.3	Testläufe durch eigene Mitarbeiter	239
4.3	Kundenzufriedenheit verbessern	239
5	Qualitätsmanagement	240
5.1	Begriffsbestimmung	240
5.1.1	Qualitätsplanung	240
5.1.2	Qualitätskontrolle	240
5.1.3	Qualitätsprüfung	241
5.1.4	Qualitätssteuerung	241
5.2	Qualitätsverbesserung	242
5.3	Total Quality Management	243
6	Zertifizierung	244
6.1	Begriffsbestimmung	244
6.2	ISO-Qualitätsnorm	244
6.3	Das Zertifizierungsverfahren	245
7	Kommunikationstechniken und Strategien der Gesprächsführung	246
7.1	Kommunikationstechniken	246
7.2	Wichtige Merkmale einer gelungenen Gesprächsführung	246
7.3	Strategien der Gesprächsführung	247
7.3.1	Vorgesetztenlösung	247
7.3.2	Moderation	247
7.3.3	Mediation	247
8	Präsentationstechniken	248
8.1	Vorbereitung der Präsentation	248
8.2	Aufbau der Präsentation	248
8.3	Umsetzung der Präsentation	248
9	Internetrecherche	250
	Wiederholungs- und Übungsaufgaben	251

Lernfeld 10

Bei Personalmaßnahmen mitwirken und arbeitsrechtliche Bestimmungen anwenden

1	Innerbetriebliche Kommunikation	252
1.1	Horizontale und vertikale Kommunikation	252
1.2	Führungsstile	252
1.3	Maßnahmen zur Verbesserung der innerbetrieblichen Kommunikation	253
1.3.1	Information	253
1.3.2	Feedback	253
1.3.3	Motivation	253
2	Personalplanung	254
2.1	Personalbestandsplanung	254
2.2	Personalbedarfsplanung	254
2.3	Personalveränderungsplanung	256
3	Das Allgemeine Gleich- behandlungsgesetz (AGG)	257
3.1	Definition und Begriffe	257
3.2	Anwendungsbereich des Gesetzes	257
3.3	Was ist verboten?	258
3.4	Rechtfertigungsgründe im Arbeitsrecht	259
3.5	Organisationspflichten des Arbeitgebers	259
3.6	Rechte der Beschäftigten	259
4	Personalbeschaffung	261
4.1	Inner- und außerbetriebliche Personalbeschaffung	261
4.1.1	Innerbetriebliche (interne) Personalbeschaffung	261
4.1.2	Außerbetriebliche (externe) Personalbeschaffung	261
4.1.3	Vor- und Nachteile der internen und externen Personalbeschaffung	261
4.2	Stellenbeschreibung	262
4.3	Externe Bewerbung	262
4.3.1	Bewerbungsschreiben	263
4.3.2	Lichtbild	263
4.3.3	Lebenslauf	263
4.4	Interne Bewerbung	263
4.4.1	Personalakte	263
4.4.2	Personalinformationssysteme	264
4.4.3	Bewerbungsunterlagen	264
4.5	Auswahl geeigneter Bewerber	264
4.5.1	Allgemeine Kriterien für die Personalauswahl	264
4.5.2	Anforderungsprofil	264
4.5.3	Qualitätsprofil	265
4.5.4	Vergleich von Anforderungs- und Qualitätsprofil	265
4.6	Ablauf des Bewerbungsverfahrens	265
5	Der Arbeitsvertrag	266
5.1	Begründung und Inhalt von Arbeitsverhältnissen	266
5.1.1	Inhalt des Arbeitsvertrages	266
5.1.2	Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsverhältnis	267
5.2	Befristung von Arbeits- verhältnissen	267
5.2.1	Arten der Befristung	267
5.2.2	Schriftform	268

6	Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten	269	3.1.2	Aufgaben	293
7	Beendigung von Arbeitsverhältnissen	270	3.2	Break-Even-Analyse	294
7.1	Die Kündigung	270	3.3	Vermögensstruktur	296
7.2	Ordentliche Kündigung	270	3.3.1	Anlagenintensität	296
7.2.1	Kündigungsschutz	271	3.3.2	Umlaufintensität	296
7.2.2	Betriebsbedingte Kündigung	271	3.3.3	Vermögenskonstitution	296
7.2.3	Verhaltensbedingte Kündigung	272	3.4	Kapitalstruktur	297
7.2.4	Personenbedingte Kündigung	272	3.4.1	Eigenkapitalquote	297
7.3	Außerordentliche Kündigung	272	3.4.2	Fremdkapitalquote	297
7.4	Änderungskündigung	273	3.4.3	Verschuldungskoeffizient	297
7.5	Der Arbeitsprozess	274	3.5	Liquiditätsanalyse	298
7.6	Das Arbeitszeugnis	274	3.5.1	Liquidität	298
7.6.1	Form des Zeugnisses	274	3.5.2	Cashflow	298
7.6.2	Mindestinhalt des einfachen Zeugnisses	274	3.6	Rentabilitätsanalyse	299
7.6.3	Zusätzliche Angaben im qualifizierten Zeugnis	275	3.6.1	Gewinnorientierte Rentabilitätsanalyse	299
8	Entgeltarten und Entgeltabrechnung	276	3.6.2	Cashflow-orientierte Rentabilitätsanalyse	299
8.1	Der Zeitlohn	276	3.6.3	Return on Investment	300
8.2	Der Leistungslohn	276	3.7	Wirtschaftlichkeit	300
8.2.1	Akkordlohn	276	4	Weitere Kennzahlen für Zielvereinbarungen	301
8.2.2	Prämienlohn	277	4.1	Kennzahlen der Personalstatistik	301
8.3	Entgeltabrechnung	277	4.1.1	Personalstruktur	301
8.3.1	Abziehende Steuern	278	4.1.2	Krankenstand/Krankheitsausfallquote	301
8.3.2	Abziehende Sozialversicherungsbeiträge	278	4.1.3	Fehlzeitenquote	301
8.3.3	Vermögenswirksame Leistungen und geldwerte Vorteile	279	4.1.4	Fluktuationsquote	301
8.3.4	Berechnung des Nettolohns	279	4.2	Branchenspezifische Kennzahlen	302
9	Datenschutz und Datensicherheit	281	4.2.1	Laufzeiten	302
9.1	Die Postdienste-Datenschutzverordnung	281	4.2.2	Zustelleistungen	302
9.2	Das Bundesdatenschutzgesetz	281	5	Darstellung von statistischem Zahlenmaterial	303
9.3	Verstoß gegen die datenschutzrechtlichen Bestimmungen	282	5.1	Tabellarische Darstellung	303
	Wiederholungs- und Übungsaufgaben	283	5.2	Grafische Darstellung	303
				Wiederholungs- und Übungsaufgaben	305
				Lernfeld 12	
				Dienstleistungen anbieten und verkaufen	
				1	Kunden akquirieren
				1.1	Arten der Kundenakquise
				1.1.1	Aktive Akquise
				1.1.2	Passive Akquise
				1.2	Kundenwünsche ermitteln
				1.3	Kundendaten erfassen
				2	Angebote erstellen
				2.1	Anfrage
				2.2	Angebot
				2.2.1	Definition
				2.2.2	Abgrenzung von der Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes
				2.2.3	Inhalt eines Angebotes
				2.3	Bindung an das Angebot
				3	Make-or-Buy
				3.1	Make-or-Buy-Analyse
				3.2	Umfang der Fremdleistung
				3.3	Beschaffung von Fremdleistungen
				3.3.1	Angebotsvergleichskarte
				3.3.2	Quantitativer Angebotsvergleich
				3.3.3	Qualitativer Angebotsvergleich

4	Preiskalkulation	316	4.2.2	Fremdkapitalfinanzierung	342
4.1	Vollkostenkalkulation	316	5	Kreditvertrag	343
4.2	Kalkulation von Preisuntergrenzen ..	317	5.1	Kredit	343
4.2.1	Preisuntergrenzen bei freien Kapazitäten	317	5.2	Kredit- oder Darlehensvertrag	343
4.2.2	Preisuntergrenzen bei Kapazitätsengpässen	319	5.3	Kreditsicherheiten	344
4.3	Strategien bei der Preisgestaltung ..	319	5.3.1	Bürgschaft	344
5	Der Fracht- bzw. Beförderungsvertrag.....	320	5.3.2	Forderungsabtretung	345
5.1	Vertragsanbahnung	320	5.3.3	Sicherungsübereignung.....	345
5.2	Zustandekommen des Frachtvertrages.....	320	5.3.4	Hypothek.....	345
5.3	Wesentlicher Vertragsinhalt.....	321	5.3.5	Grundschild.....	346
5.4	Einzel- und Rahmenvertrag	322	5.4	Verbraucherkreditvertrag	346
5.5	Rechte und Pflichten im Frachtvertrag.....	322	6	Leasing	347
5.5.1	Der Absender	323	6.1	Voll- und Teilamortisationsverträge	347
5.5.2	Der Frachtführer	323	6.2	Sonderformen.....	347
5.5.3	Der Empfänger.....	324	7	Franchising und andere Formen der Kooperation	348
6	Vertragsstörungen	325	7.1	Franchising.....	348
6.1	Unmöglichkeit	325	7.2	Kooperationen mit anderen Unternehmen.....	348
6.2	Verzug.....	326	7.2.1	Beschreibung und Einordnung von Kooperationen.....	348
6.3	Annahmeverzug	326	7.2.2	Mögliche Vorteile einer Kooperation für die beteiligten Unternehmen.....	350
	Wiederholungs- und Übungsaufgaben	327	7.2.3	Mögliche Nachteile einer Kooperation für die beteiligten Unternehmen.....	351
	Lernfeld 13		7.2.4	Mögliche Auswirkungen von Kooperationen auf die Volkswirtschaft.....	352
	Unternehmerische		7.2.5	Mögliche Auswirkungen von Kooperationen auf die Arbeitsverhältnisse.....	353
	Entscheidungen vorbereiten		7.2.6	Wichtige Abstimmungspunkte für die Kooperation.....	353
1	Das Handelsregister	328	7.2.7	Lebensphasen einer Kooperation	353
1.1	Aufbau	328		Wiederholungs- und Übungsaufgaben	354
1.2	Eintragungen.....	328		Stichwortverzeichnis	356
1.3	Funktion und Bedeutung.....	328			
2	Das Recht der Kaufleute	330			
2.1	Der Kaufmannsbegriff	330			
2.2	Die Firma des Kaufmanns	331			
2.3	Die Vertretung des Kaufmanns.....	332			
2.3.1	Die Prokura	332			
2.3.2	Die Handlungsvollmacht	333			
2.3.3	Vollmacht nach § 56 HGB.....	333			
2.4	Haftung	334			
2.4.1	Haftung bei Firmenfortführung.....	334			
2.4.2	Haftung des Erben	334			
2.5	Handelsgeschäft und Handelskauf ..	334			
2.6	Das kaufmännische Bestätigungsschreiben.....	335			
3	Unternehmensformen	336			
3.1	Personengesellschaften	336			
3.1.1	Gesellschaft bürgerlichen Rechts.....	336			
3.1.2	Offene Handelsgesellschaft	336			
3.1.3	Kommanditgesellschaft.....	337			
3.2	Vereine und Kapitalgesellschaften...	338			
3.2.1	Verein	338			
3.2.2	Aktiengesellschaft.....	338			
3.2.3	Gesellschaft mit beschränkter Haftung	339			
3.2.4	Limited.....	340			
4	Unternehmensfinanzierung	341			
4.1	Eigenkapital und Fremdkapital	341			
4.1.1	Eigenkapital	341			
4.1.2	Fremdkapital	341			
4.2	Eigenkapital- und Fremdkapitalfinanzierung	342			
4.2.1	Eigenkapitalfinanzierung	342			