

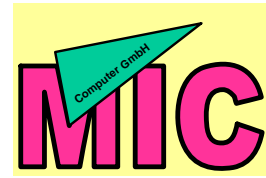
Lernfeld	Lernsituation 2 (Exkurs)
3	Beschaffung
Funktionsorientierte vs. Geschäftsprozessorientierte Auftragsbearbeitung	

Unternehmensprofil (vgl. IndBW_L03-04a MIC Unternehmen kennen lernen)

Die MIC – Computer GmbH in Heilbronn ist vorwiegend im Computerverkauf und in der Hardwareinstallation tätig.

Das Unternehmen hat folgenden organisatorischen Aufbau:

Der Geschäftsführer Herr Michael Immanuel Casper ist allen Abteilungen übergeordnet. Die beiden Stabsstellen Recht/Finanzierung und Sekretariat sind dem Geschäftsführer unmittelbar unterstellt, beraten ihn bei wichtigen Entscheidungen und übernehmen in seinem Auftrag Spezialaufgaben. Im Unterschied zu den anderen Hauptabteilungen haben diese Stabsstellen keine Weisungsbefugnis.



Das Unternehmen umfasst zwei Hauptabteilungen, die kaufmännische und die technische Leitung.

Die Hauptabteilung kaufmännische Leitung untergliedert sich in die Abteilungen Materialwirtschaft, Vertrieb und Verwaltung. In der Abteilung Materialwirtschaft ist Herr Maier für das Beschaffungslager und die Disposition, Frau Hanke für den Einkauf zuständig. Die Abteilung Vertrieb gliedert sich in die Stellen Verkauf (Herr Ebert), Öffentlichkeitsarbeit (Frau Boller) und Fertiglager / Auslieferung (Herr Raser). Die Abteilung Verwaltung umfasst das Personalbüro (Frau Lohner) und die Stelle Buchführung / Controlling (Frau Saldo).

Der Hauptabteilung technische Leitung sind die beiden Stellen Montagevorbereitung (Herr Planer) und Reparatur / Service (Herr Fix) sowie die Abteilung Montage unterstellt. In der Abteilung Montage sind acht Monteure beschäftigt.

Der Einzug des Computers in nahezu jedem privaten Haushalt führte auf dem Computermarkt einerseits zu einem Herstellungsboom, aber auch zu verstärkter Konkurrenz durch Hersteller billigerer Massenprodukte. Dagegen bekräftigte die MIC – Computer GmbH ihren Entschluss, an ihrem eigenen Weg zur Herstellung und zum Vertrieb der Computer festzuhalten. Hochwertige Qualität, Lieferflexibilität, reibungslose Vertragsabwicklung sowie pünktliche Lieferung und vorbildlicher Service wurden zu einem Markenzeichen des Unternehmens und garantieren eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Kunden. Dementsprechend verfügt das Unternehmen über einen zum Teil schon seit Jahren festen Kundenstamm.

Diese Firmenphilosophie begründet auch die erfolgreiche Stellung der MIC – Computer GmbH auf dem Computermarkt. Trotz der zunehmenden Konkurrenz ist die Ertrags- und Liquiditätslage des Unternehmens als sehr gut zu bezeichnen.

Der erfolgreiche Weg ist aber auch ein Ergebnis sorgfältiger Einkaufspolitik und einer konsequent verfolgten Politik der Auslagerung (Outsourcing). So werden alle Komponenten fremdbezogen, überwiegend von wenigen Stammlieferanten, deren Namen für Wertarbeit und Zuverlässigkeit bürgen. Teilweise sind mehrere Komponenten schon zu größeren Baugruppen vormontiert. Auch hier hat sich die jahrelange Kooperation bewährt. Trotzdem werden alle Teile bei Anlieferung einer eingehenden Qualitätskontrolle unterzogen. Die Ausschussquote der gelieferten Teile beträgt durchschnittlich 2%.

Die Montage der Computer erfolgt nach Kundenauftrag durch spezialisierte Fachkräfte. Es ist nahezu jede Konfiguration möglich.

Die MIC – Computer GmbH kalkuliert mit 230 Arbeitstagen im Jahr bei 5 Arbeitstagen pro Woche.

Aufträge

Bei der MIC – Computer GmbH geht folgende eMail ein:

Thema	Bestellung
Datum	09.09.20xx, 09:01 (MEZ) - Mitteleurop. Sommerzeit
From	möbelwerke@t-online.de
To:	mic.computer@aol.com
Text:	<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>wir beabsichtigen 54 weitere PCs durch neue des Typs K6 zu ersetzen. Da wir bisher mit Ihren PCs gute Erfahrungen gemacht haben, würden wir auch dieses Mal gerne bei Ihnen bestellen. Die Lieferung müsste spätestens am 25.10.20xx (43. KW) ausgeführt sein.</p> <p>Wir bitten Sie, uns noch heute bis spätestens 10:30 Uhr eine entsprechende Auftragsbestätigung per Fax zu unterbreiten. Eine später eingehende Auftragsbestätigung kann nicht mehr berücksichtigt werden.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen</p> <p>Peter Zimmermann</p>

Prüfen Sie, ob der Auftrag angenommen werden kann und begründen Sie Ihre Entscheidung!

Lösungshinweis

Der Auftrag kann angenommen werden.

Auftragsliste							
Auftrags-Nr.	Auftrags-eingang	Kundenname	Kunden-Nr.	Erzeugnis-bezeichnung	Erzeugnis-Nr.	Menge	gewünschter Liefertermin
A0998	06.09.20xx	Druckerei Fritz Müller	24097	Festpl.,mittel	T0302	10	sofort
A0999	06.09.20xx	Compfix GmbH	24022	PC Typ K5	E215	100	18.10.20xx
A1000	06.09.20xx	Systemhaus Brechter	24001	PC Typ K6	E216	216	29.10.20xx
A1001	07.09.20xx	BW-Bank	24127	PC Typ K4	E214	40	46. KW
A1002	09.09.20xx	Möbelwerke AG	24008	PC Typ K6	E216	54	43. KW

1. Schritt: Prüfen der Kreditwürdigkeit des Kunden Möbelwerke AG

Kreditlimit (lt. Debitorenkarte)	170.000,00 €
- offene Posten (lt. Debitorenkonto)	60.233,44 €
- Wert offener Aufträge (lt. Auftragsliste)	0,00 €
= Kreditlinie	109.766,56 €

Wert des zu prüfenden Auftrags

Listenpreis (lt. Erzeugniskarte) * Stückzahl	
1.940,00 €/ Stück * 54 Stück =	104.760,00 €
- 10% Rabatt (lt. Debitorenkarte) =	10.476,00 €
= Auftragswert	94.284,00 €
+ Umsatzsteuer 16%	15.085,44 €
= Rechnungsbetrag	109.369,44 €

Die Auftragssumme liegt im Rahmen des Kreditlimits. Der Auftrag kann angenommen werden.

2. Schritt: Berechnung der Ausführungszeit und Prüfen der freien Kapazitäten laut Arbeitsplan

Vorgabezeit je PC (lt. Erzeugniskarte) * Stückzahl / 60 Min. / Std.
 100 Min/Stück * 54 Stück / 60 Min. / Std. = 90 Std.

Laut Arbeitsplan sind zwei Monteure bis zum 25.10.20xx noch nicht voll ausgelastet.

Ausführungszeit je Monteur: 90 Std. / 2 Monteure =	45 Std. / Monteur
+ Rüstzeit je Arbeitsplatz 1 Std. / Monteur	
= Auftragszeit	46 Std. / Monteur
= Auftragszeit in Tagen und Stunden (46 Std. / 8 Std. / Tg.)	5 Tage u. 6 Std.

Laut Arbeitsplan sind nur noch 4 Tage und 5 Stunden bis zum 25.10.20xx frei, d. h. die Zeit reicht nicht aus.

Aber: Laut Auftragsliste muss der Auftrag Nr. A1001 erst in der 46. KW geliefert werden. Der Auftrag Nr. A1001 kann zeitlich nach hinten verschoben werden. Der neue Auftrag kann noch rechtzeitig im Arbeitsplan untergebracht werden, falls die benötigten Teile rechtzeitig (spätestens am 17.10.20xx) bereitgestellt werden können.

3. Schritt: Anfrage an Materialdisposition

Es wird geprüft, ob die benötigten Teile rechtzeitig (spätestens bis zum 17.10.20xx) bereitgestellt werden können.

Ergebnis: Lagerverfügbarkeit der Teile ist nicht gegeben. Lieferzeit der möglichen Lieferanten (lt. Kreditorenkarten) maximal 2 Wochen, d. h. Teile sind bei sofortiger Bestellung frühestens am 25.09.20xx, also vor dem spätest möglichen Fertigungsbeginn am 17.10.20xx verfügbar (09.09.20xx + 14 Tage = 25.09.20xx). Teile können rechtzeitig bereitgestellt werden. Der Auftrag kann angenommen werden!

Warum bekommt die MIC-Computer GmbH den Auftrag vielleicht doch nicht?

Die Entscheidung über Annahme oder Ablehnung des Auftrags kann nicht innerhalb der vorgegebenen Zeit (09:01 Uhr E-Mail-Eingang, Annahme bis spätestens 10:30 Uhr) getroffen werden.

Gründe:

- Schnittstellenproblematik zwischen den Abteilungen
- Verteilung der benötigten Informationen auf mehrere Abteilungen
- Liegezeiten zwischen den Bearbeitungsschritten
- Unklare Verantwortlichkeiten, da sich die Abteilungsleiter die Verantwortung für die richtige Abwicklung der Auftragsbearbeitung teilen
- Die Leistung des Einzelnen wird aus dem Leistungszusammenhang gerissen
- Mitarbeiter verlieren den Überblick über den Gesamtzusammenhang der Aufgabe

Lösung: Geschäftsprozessorientierung

- Prozessverantwortung liegt bei einer Person
- Der gesamte Bearbeitungsprozess wird von einer Person / einem Team durchgeführt
- Geschäftsprozesse werden ganzheitlich betrachtet und optimiert
- Keine langwierigen Abstimmungsaufgaben zwischen den Abteilungen
- Wegfall von Koordinations- und Informationsabläufen

Voraussetzungen für die Geschäftsprozessorientierung

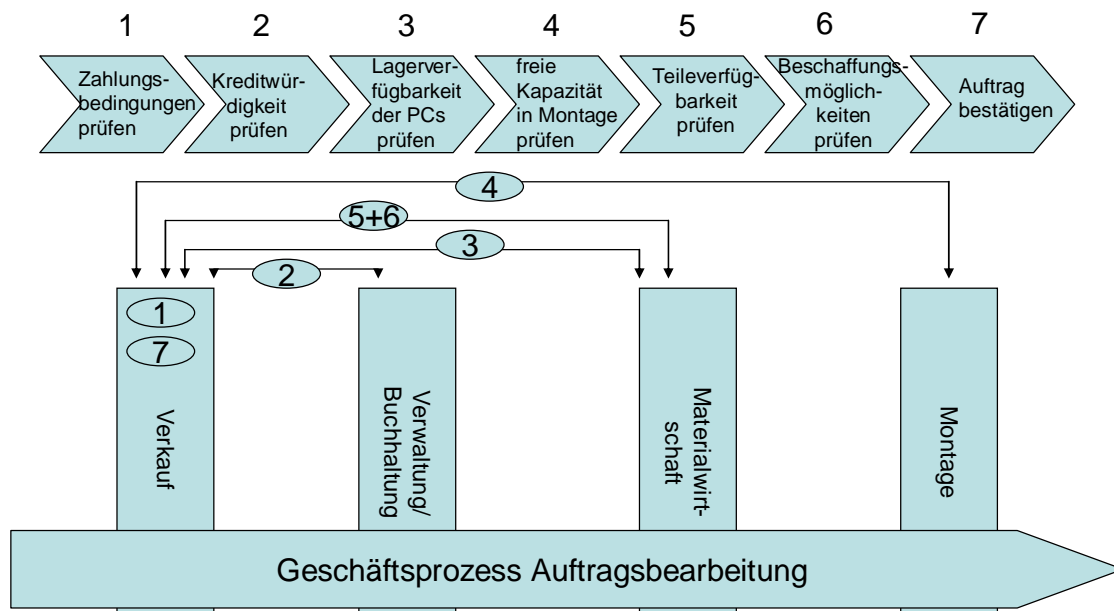
- Zentrale Datenbank, die dem Bearbeiter unterschiedliche Informationen schnell und leicht zugänglich macht
- Die Qualifikation der Mitarbeiter muss auf die Gesamtaufgabe ausgedehnt werden
- Einsetzen einer integrierten Software, die dem Bearbeiter die Aufgabe erleichtert

methodisch-didaktische Hinweise

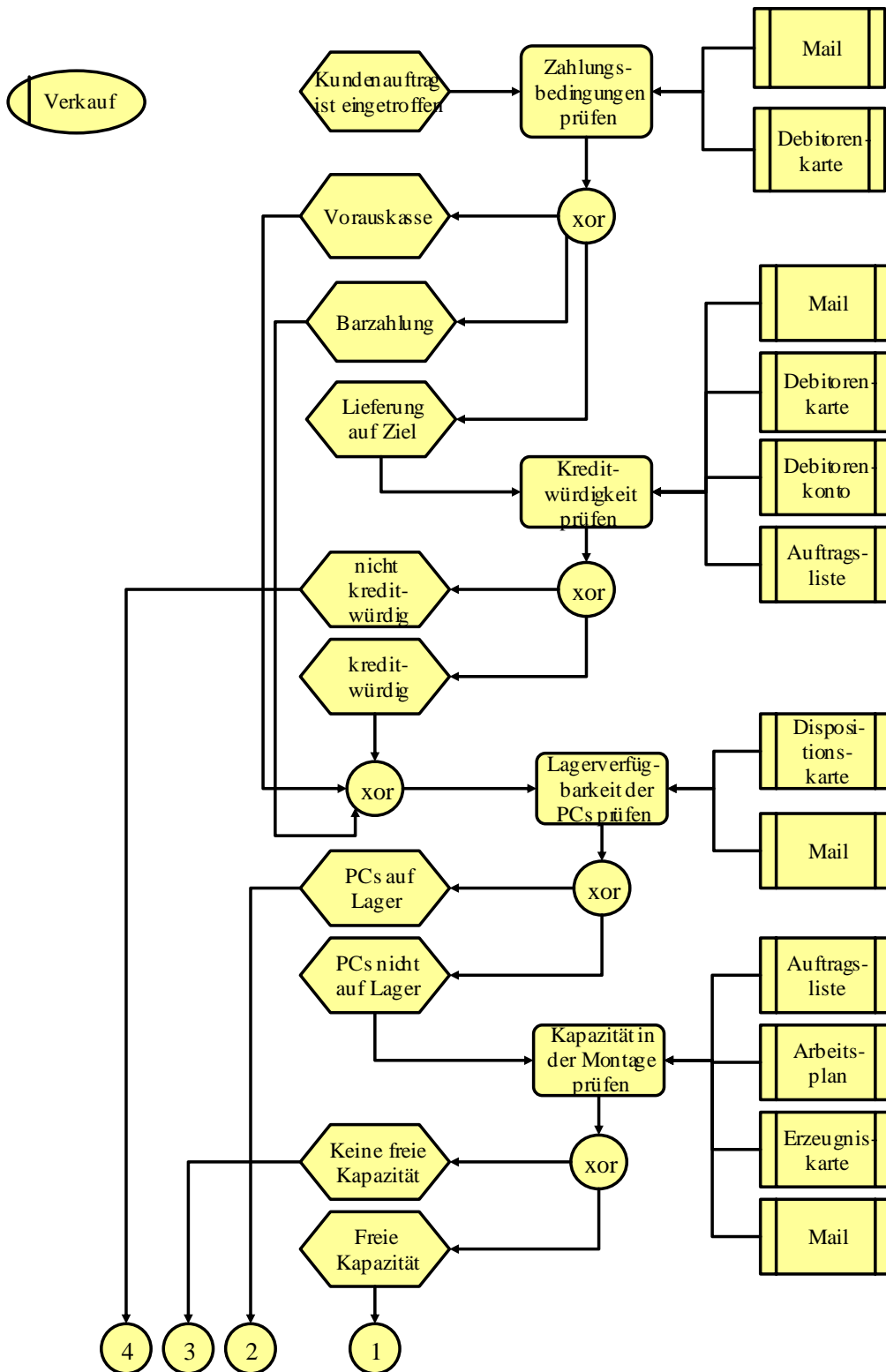
- Schüler erläutern den Inhalt der Folie (AB 1); Hinführung zum Thema: „Kann der Auftrag angenommen werden?“
- Zuordnung des AB 1 zur Organisationseinheit Verkauf
- Auflegen der Folien aus dem Datenkranz. Erläutern der Inhalte der Folien durch die Schüler und Zuordnung der vorgestellten Arbeitsblätter zu den Organisationseinheiten des Modellunternehmens durch Anpinnen am Organigramm auf der Metaplantafel
- Bildung von Arbeitsgruppen für jede Organisationseinheit, bei der Arbeitsblätter angepinnt sind
- Jede Arbeitsgruppe holt sich die Arbeitsblätter ihrer Organisationseinheit
- Die Gruppe „Verkauf“ stellt fest, dass sie die Frage, ob der Auftrag angenommen werden kann, anhand der ihr zur Verfügung stehenden Informationen nicht beantworten kann. Sie erkennt, dass sie dafür von anderen Abteilungen Informationen benötigt, formuliert ihre Fragen und reicht sie an die entsprechenden Abteilungen weiter
- Gruppen bearbeiten die Fragen anhand der ihnen zur Verfügung stehenden

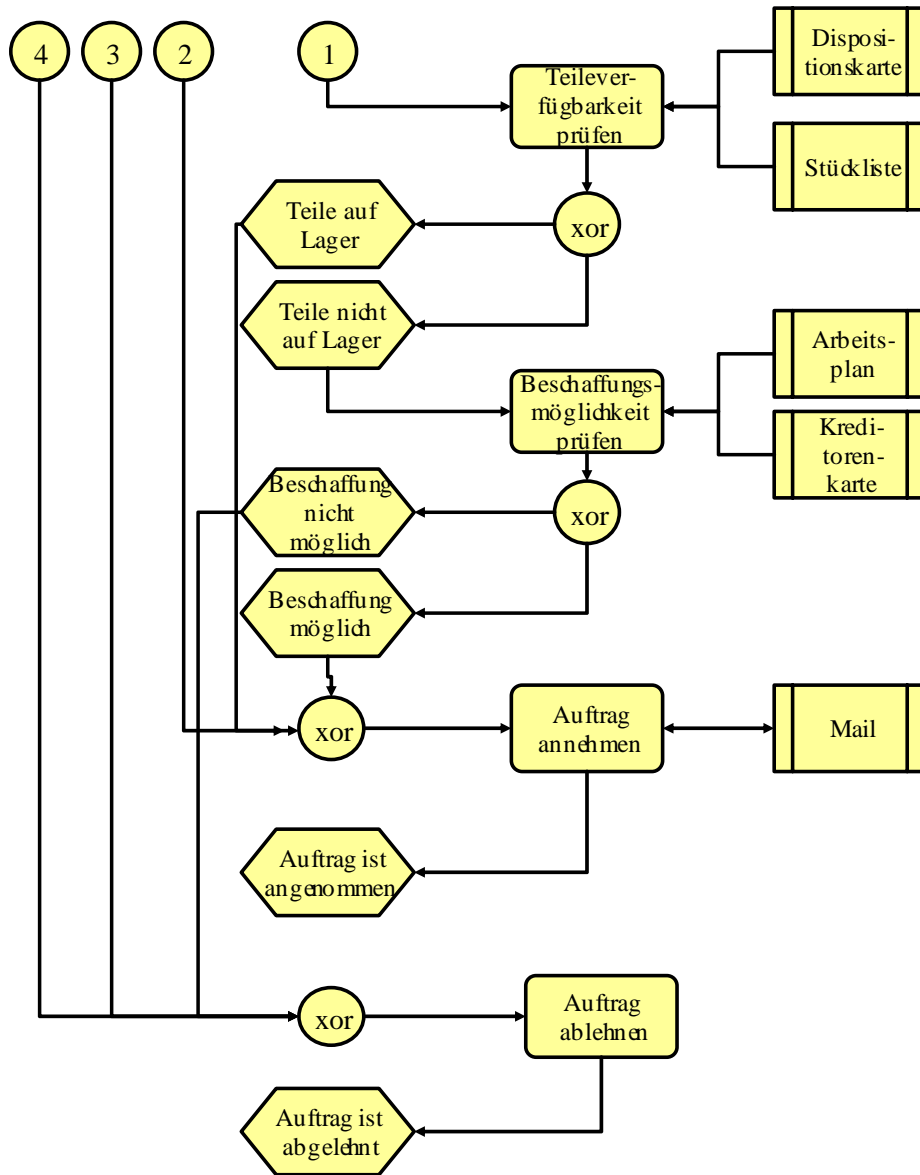
- Arbeitsmaterialien und unter gegenseitigem Austausch von Informationen
- Gruppen präsentieren ihre Ergebnisse vor der Klasse
- Die Klasse diskutiert die dargestellten Gruppenergebnisse und entscheidet die Frage, ob der Auftrag angenommen werden kann
- Die Schüler diskutieren in ihren Gruppen, warum die MIC-Computer GmbH diesen Auftrag vielleicht doch nicht bekommt (enger Zeitrahmen) und wie man sicherstellen kann, dass ein solcher Auftrag künftig nicht verloren geht
- Die Ergebnisse der Gruppendiskussionen werden zusammengefasst
- Eine Abweichung der Lagerzugänge von den Verpackungseinheiten ist auf Ausschuss zurückzuführen (siehe Dispositionskarten)

Geschäftsprozess Auftragsbearbeitung



- Optional:** Die Schüler modellieren den Geschäftsprozess „Auftragsbearbeitung“ (z.B. mit Hilfe von Karten)





Schema zur Unterstützung schwacher Klassen

Prüfen der Kreditwürdigkeit des Kunden Möbelwerke AG!

Artikel	Listenpreis	Menge	Auftragswert
Summe			
Rabatt			
Warenwert			
Mehrwertsteuer 16%			
Bruttobetrag			

Kreditlimit	
Offene Posten	
Wert bereits erzeugter Aufträge	
Kreditspielraum	

Ergebnis:

Begründung:

Datenkranz (interne Daten)

<h1>Erzeugniskarte</h1>	
Allgemeines	
Erzeugnis-Nr.	E216
Bezeichnung	PC Typ K6
Stückliste	Ja
Regal-Nr.	R27
Listenpreis	1.940,00 €
Vorgabezeiten	
Rüstzeit	60 Minuten
Ausführungszeit Montage	100 Minuten je Stück

<h2>Mengenstückliste</h2>			
Erzeugnis-Nr.: E216		Erzeugnisbezeichnung: PC Typ K6	
Teile-Nr.	Teilebezeichnung	Menge	Menge- einheit
T0101	Gehäuse Miditower standard mit Hauptplatine, Netzteil, Graphikkarte, Soundkarte, Arbeitsspeicher, 3,5-Zoll-Diskettenlaufwerk und CD-ROM-Laufwerk	1	Stück
T0203	Prozessor Typ S	1	Stück
T0302	Festplatte, mittel	1	Stück
T0403	Farbmonitor, groß	1	Stück
T0502	Tastatur, luxus	1	Stück
T0601	Maus, standard	1	Stück
T0701	Netzkabel	2	Stück
T0001	Unterlegscheibe U0024	20	Stück
T0002	Schrauben S2024	20	Stück

Kreditorenkarte

Allgemeines

Kreditoren-Nr.	44023
Kreditoren-Name	C+T Service GmbH
Straße	Ankerstr. 21
PLZ	76189
Ort	Karlsruhe
Kontaktperson	Frau Frauke Zimmer
Bank	Deutsche Bank
Bankleitzahl	660 700 04
Kontonummer	765 698

Kommunikation

Vorwahl	0721
Rufnummer	365877-0
Fax	365877-10
E-Mail	verkauf@cundt.de
Homepage	www.cundt.de

Lieferbedingungen

Frankatur	frei Haus
Lieferzeit	innerhalb von zwei Wochen

Rechnungsrabatt

Mindestbestellung	Rabatt in %
0,00 €	0
10.000,00 €	2
40.000,00 €	4
60.000,00 €	8
...
...

Zahlung

Zahlungsbedingungen	60 Tage 2% Skonto innerhalb 10 Tagen
---------------------	---

Lieferprogramm

Art.-Nr. Lfd.-Nr.	Artikelbezeichnung	Einzelpreis	PE	KG/VE	VE
1	Tastatur luxus	20,00 €	1	...	10
2	Tastatur standard	10,00 €	1	...	10
3	Prozessor, Typ S	199,00 €	1	...	10
4	Festplatte, klein	62,00 €	1	...	10
5	Festplatte, mittel	78,00 €	1	...	10
6	Festplatte, groß	125,00 €	1	...	10
7	Maus, luxus	12,00 €	1	...	10
8	Maus, standard	8,00 €	1	...	10
...
...

Kreditorenkarte

Allgemeines

Kreditoren-Nr.	44024
Kreditoren-Name	Compustar AG
Straße	Lagerplatzstr. 47
PLZ	70372
Ort	Stuttgart
Kontaktperson	Herr Andreas Müller
Bank	BW-Bank
Bankleitzahl	600 200 30
Kontonummer	345 678

Kommunikation

Vorwahl	0711
Rufnummer	89345-0
Fax	89345-20
E-Mail	mail@compustar.de
Homepage	www.compustar.de

Lieferbedingungen

Frankatur	ab Werk (für Verpackg. u. Transp. pauschal 1% v. Listenpreis)
Lieferzeit	innerhalb einer Woche

Rechnungsrabatt

Mindestbestellung	Rabatt in %
0,00 €	0
40.000,00 €	5
60.000,00 €	10
...
...

Zahlung

Zahlungsbedingungen	30 Tage 3% Skonto innerhalb von 10 Tagen
---------------------	---

Lieferprogramm

Art.-Nr. Lfd.-Nr.	Artikelbezeichnung	Einzelpreis	PE	KG/VE	VE
1	Gehäuse mit Zubehör	470,00 €	1	...	1
2	Prozessor, Typ L	30,00 €	1	...	10
3	Prozessor, Typ S	200,00 €	1	...	10
4	Farbmonitor, mittel	295,00 €	1	...	1
5	Farbmonitor, klein	130,00 €	1	...	1
6	Farbmonitor, groß	699,00 €	1	...	1
7	Maus, standard	7,50 €	1	...	10
8	Maus, luxus	12,50 €	1	...	10
9	Netzkabel	4,30 €	1	...	10
...

Kreditorenkarte

Allgemeines

Kreditoren-Nr.	44022
Kreditoren-Name	Wöba GmbH
Straße	Kantstr. 42
PLZ	74520
Ort	Schwäbisch Hall
Kontaktperson	Herr Klaus Redlich
Bank	Postbank Stuttgart
Bankleitzahl	600 100 70
Kontonummer	2576243

Kommunikation

Vorwahl	0791
Rufnummer	66332-0
Fax	66332-1
E-Mail	verkauf@woeba.de
Homepage	www.woeba.de

Lieferbedingungen

Frankatur	frei Haus
Lieferzeit	innerhalb einer Woche

Rechnungsrabatt

Mindestbestellung	Rabatt in %
0,00 €	0
20.000,00 €	5
50.000,00 €	10
...
...
...

Zahlung

Zahlungsbedingungen	90 Tage 3% Skonto innerhalb 10 Tagen
---------------------	---

Lieferprogramm

Art.-Nr. Lfd.-Nr.	Artikelbezeichnung	Einzelpreis	PE	KG/VE	VE
1	Unterlegscheiben U0024	0,05 €	1	...	1000
2	Schrauben S2024	0,10 €	1	...	500

Arbeitsplan											
	15.10.	16.10.	17.10.	18.10.	21.10.	22.10.	23.10.	24.10.	25.10.	28.10.	29.10.
Montagearbeitsplatz 1			A1001								
Montagearbeitsplatz 2											
Montagearbeitsplatz 3											
Montagearbeitsplatz 4	A0999										
Montagearbeitsplatz 5					A1000						
Montagearbeitsplatz 6											
Montagearbeitsplatz 7											
Montagearbeitsplatz 8											

Auftragsliste							
Auftrags-Nr.	Auftrags-eingang	Kundenname	Kunden-Nr.	Erzeugnis-bezeichnung	Erzeugnis-Nr.	Menge	gewünschter Liefertermin
A0998	06.09.20xx	Druckerei Fritz Müller	24097	Festpl.,mittel	T0302	10	sofort
A0999	06.09.20xx	Compfix GmbH	24022	PC Typ K5	E215	100	18.10.20xx
A1000	06.09.20xx	Systemhaus Brechter	24001	PC Typ K3	E216	216	29.10.20xx
A1001	07.09.20xx	BW-Bank	24127	PC Typ K4	E214	40	46. KW

Bestellliste									
Bestell-Nr. (Lfd. Nr.)	Bestell-datum	Lieferant	Teilebezeichnung	Teile-Nr.	Menge	Liefertermin		Datum AB	Tag der Lieferung
						gefordert	bestätigt		
.
.
.
.
.
.
.
1068	07.09.20xx	C+T Service GmbH	Festplatte, mittel	T0302	30	21.09.20xx	21.09.20xx	12.09.20xx	

Debitorenkarte

Allgemeines

Debitoren-Nr.	24008
Debitoren-Name	Möbelwerke AG
Straße	Ringstr. 24
PLZ	74821
Ort	Mosbach
Kontaktperson	Herr Peter Zimmermann
Bank	...
Bankleitzahl	...
Kontonummer	...
Kreditlimit	170.000 €

Kommunikation

Vorwahl	06261
Rufnummer	83274-0
Fax	83274-1
E-Mail	einkauf@moebelwerke-ag.de
Homepage	www.moebelwerke-ag.de

Fakturierung

Lieferbedingungen	frei Haus
...	...
...	...

Rechnungsrabatt

Mindestbestellung	Rabatt in %
0,00 €	0
20.000,00 €	5
50.000,00 €	10
...
...

Zahlung

Zahlungsbedingungen	90 Tage 2% Skonto innerhalb 8 Tagen
Kreditlimit	170.000,00 €

LAGER - DISPOSITIONSKARTE

Teile-Nr.: T0101	
Teilebezeichnung: Gehäuse mit Hauptplatine, Netzteil, Graphikkarte, Soundkarte, Arbeitsspeicher, 3,5-Zoll-Diskettenlaufwerk und CD-ROM-Laufwerk	
Mindestbestand: 20	Kartennummer: 120
Höchstbestand: 300	Einheit: Stück

Datum	Beleg	Zugang	Abgang	Lagerbestand	Vormerkbestand
08.01.....	Übertrag			50	
12.02.....	LS 0015	100		150	
15.02.....	ME 0008		80	70	
10.03.....	ME 0015		30	40	
20.03.....	LS 0020	60		100	
24.03.....	ME 0034		54	46	
16.05.....	LS 0044	200		246	
20.05.....	ME 0061		78	168	
01.06.....	ME 0068		122	46	
15.07.....	LS 0051	120		166	
18.07.....	ME 0074		34	132	
24.07.....	ME 0078		60	72	
03.08.....	ME 0086		26	46	

LAGER - DISPOSITIONSKARTE

Teile-Nr.: T0001	
Teilebezeichnung: Unterlegscheibe U0024	
Mindestbestand: 5.000	Kartennummer: 101
Höchstbestand: 55.000	Einheit: Stück

Datum	Beleg	Zugang	Abgang	Lagerbestand	Vormerkbestand
08.09.....	Übertrag			8.080	

LAGER - DISPOSITIONSKARTE

Teile-Nr.: T0302	
Teilebezeichnung: Festplatte, mittel	
Mindestbestand: 20	Kartenummer: 122
Höchstbestand: 200	Einheit: Stück

Datum	Beleg	Zugang	Abgang	Lagerbestand	Vormerkbestand
08.01.....	Übertrag			15	
24.01.....	LS 0010	89		104	
15.02.....	ME 0008		80	24	
12.05.....	LS 0038	50		74	
16.05.....	ME 0058		50	24	
24.08.....	LS 0070	60		84	
26.08.....	ME 0094		62	22	
28.08.....	ME 0096		20	2	
08.09.....	A0998				10

LAGER - DISPOSITIONSKARTE

Teile-Nr.: T0002	
Teilebezeichnung: Schraube S2024	
Mindestbestand: 5.000	Kartenummer: 102
Höchstbestand: 38.500	Einheit: Stück

Datum	Beleg	Zugang	Abgang	Lagerbestand	Vormerkbestand
08.09.....	Übertrag			6.052	

Kundenkonto (Debitorenkonto)

Kunde: Möbelwerke AG, Debitoren-Nr. 24008					
Datum	Beleg	Buchungstext	S	H	Saldo
01.01.20xx		Saldovortrag	20.487,54		20.487,54
14.01.20xx	BA 5	Banküberweisung		20.487,54	0,00
31.08.20xx	AR 223	Zielverkauf	60.233,44		60.233,44

Lehrplan- und Lernzielzuordnung

Nr	Lernfeld	Ziele	Fachkompetenz	Methodenkompetenz	Personal- / Sozialkompetenz	Lernsituation / Aufgabe	Handlungsphase	Handlungsergebnis
1		Vorteile der Geschäftsprozessorientierung erkennen	Organigramm, Schnittstellenproblematik zwischen einzelnen Abteilungen erkennen, Modellierung	Darstellung Geschäftsprozesse; Ereignisgesteuerte Prozesskette	Informationen austauschen, Probleme erkennen und zur Lösung beitragen, zuverlässig handeln, Urteile verantwortungsbewusst bilden, in Teamarbeit einbinden	Funktions- und Geschäftsprozessorientierung	Analysieren, informieren, entscheiden, präsentieren, kontrollieren und bewerten	EPK, Geschäftsprozess Auftragsbearbeitung
2		Lieferwilligkeit und fähigkeit prüfen	Bonität, Lager, Stücklisten, Kreditoren, Debitoren, Arbeitsplan, Auftragsliste, Bestellliste	Betriebsinterne Informationen zielgerichtet auswerten		Auftragsbearbeitung		Annahme des Auftrags

didaktisch-methodische Hinweise für den Lehrer

Zeitbedarf: ca. 4 Unterrichtsstunden