

LF 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	11
1 Die eigene Ausbildung aktiv mitgestalten.....	12
1.1 Ziele der Berufsausbildung	12
1.2 System der dualen Berufsausbildung	13
1.3 Berufsbildungsgesetz als Grundlage der Berufsausbildung	14
1.3.1 Ausbildungsberufsbild/Ausbildungsrahmenplan	15
1.3.2 Ausbildungsplan	17
1.3.3 Berichtsheft.....	17
1.3.4 Prüfungsanforderungen	17
1.4 Weitere Grundlagen des Ausbildungsverhältnisses.....	19
1.4.1 Ausbildungsvertrag.....	19
1.4.2 Jugendarbeitsschutzgesetz	23
1.4.3 Interessenvertreter der Auszubildenden und Beratungshilfen	26
1.4.4 Tarifvertrag	27
1.4.5 Förderung der Berufsausbildung und Wege zur weiteren Qualifizierung	28
1.5 Zusammenfassung und Aufgaben.....	29
2 Sich über Grundlagen wirtschaftlichen Handelns Klarheit verschaffen	32
2.1 Bedürfnisse	32
2.2 Güter	34
2.3 Wirtschaften.....	36
2.3.1 Definition.....	36
2.3.2 Elemente des Wirtschaftens	36
2.3.3 Ökonomisches Prinzip.....	38
2.4 Produktion.....	39
2.4.1 Wirtschaftliche Produktion und Produktivität	39
2.4.2 Produktionsfaktoren	39
2.4.3 Betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren	43
2.5 Einfacher Wirtschaftskreislauf.....	44
2.5.1 Private Haushalte und Unternehmen	44
2.5.2 Einfache Modelldarstellung.....	45
2.6 Erweiterter Wirtschaftskreislauf	46
2.6.1 Banken im „evolutorischen“ Wirtschaftskreislauf	46
2.6.2 Staat im Wirtschaftskreislauf	47
2.6.3 Ausland („Übrige Welt“) im Wirtschaftskreislauf	48
2.7 Zusammenfassung und Aufgaben.....	50
3 Den betrieblichen Leistungsprozess beschreiben.....	53
3.1 Einteilung der Betriebe.....	53
3.2 Leistungsprozesse in Dienst- und Sachleistungsbetrieben.....	54
3.2.1 Dienstleistungsbetriebe	54
3.2.2 Sachleistungsbetriebe.....	57
3.3 Ziele des Unternehmens.....	59
3.4 Funktionsbereiche des Unternehmens.....	61
3.5 Betrieb und natürliche Umwelt	63
3.6 Zusammenfassung und Aufgaben.....	65
4 Die Organisationsstruktur der Betriebe darstellen	68
4.1 Grundbegriffe und Grundsätze der betrieblichen Organisation.....	68

4.1.1	Aufbauorganisation	69
4.1.2	Ablauforganisation.....	71
4.2	Entscheidungsbefugnisse von Mitarbeitern	72
4.2.1	Prokura.....	73
4.2.2	Handlungsvollmacht	74
4.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	75
5	Den eigenen Betrieb präsentieren – Präsentationen vorbereiten, durchführen und nachbereiten	78
5.1	Informationen und Informationsquellen suchen und bewerten	78
5.1.1	Informationsbeschaffungsstrategie.....	78
5.1.2	Elaborationsstrategie.....	79
5.2	Eine geeignete Präsentationsform wählen.....	80
5.2.1	Präsentationsformen	81
5.2.2	Präsentationsregeln.....	82
5.3	Präsentationen bewerten	86
5.3.1	Bewertungsmethoden.....	86
5.3.2	Bewertungsregeln	87
5.4	Ein Handout zur Präsentation erstellen	89
LF 2:	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	91
1	Die Arbeitsumgebung gestalten	92
1.1	Die verschiedenen Büroformen	92
1.1.1	Zellen- oder Kleinraumbüro	93
1.1.2	Großraumbüro.....	94
1.1.3	Kombibüro.....	95
1.1.4	Team- oder Gruppenbüro	96
1.1.5	Reversibles Büro.....	97
1.1.6	Non-territoriales Büro	97
1.2	Wichtige Vorschriften für die Arbeitsumgebung	98
1.3	Ergonomische und ökologische Arbeitsumgebung	100
1.3.1	Ergonomische Arbeitsumgebung.....	100
1.3.2	Ökologische Arbeitsumgebung	102
1.4	Einflussfaktoren einer effizienten Arbeitsumgebung	104
1.4.1	Farben in der Arbeitsumgebung.....	104
1.4.2	Akustik im Büro	105
1.4.3	Licht im Büro	106
1.4.4	Temperatur und Luft in der Arbeitsumgebung.....	107
1.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	108
2	Gesundheitsgefahren erkennen und Strategien zur Bewältigung entwickeln.....	110
2.1	Auslöser und Folgen von Gesundheitsgefahren im Büro.....	110
2.2	Arbeitssicherheit im Büro fördern.....	111
2.3	Psychische und physische Gesundheitsgefahren erkennen	112
2.3.1	Stress im Büro	112
2.3.2	Burnout-Syndrom	113
2.3.3	Mobbing am Arbeitsplatz.....	114
2.4	Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit.....	115
2.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	116

4.1.3	Absatzformatierung	239
4.1.4	Gestaltung von Tabellen	240
4.1.5	Dokumentformatierung	240
4.1.6	Innerbetriebliche Schreiben	240
4.1.7	Geschäftsbriefe nach DIN 5008	241
4.1.8	Vordrucke/Vorlagen für handschriftliche Formulare und Online-Formulare	243
4.1.9	Programmierte Textverarbeitung	243
4.2	Erstellen von erforderlichen Dokumenten der Auftragsbearbeitung	244
4.2.1	Abgleich Kundenauftrag und Angebot	244
4.2.2	Auftragsbestätigung	245
4.2.3	Versand der Ware – Durchführung der Leistung	247
4.2.4	Lieferschein	249
4.2.5	Rechnung	251
4.2.6	Zahlungseingang überwachen	254
4.3	Formulare im internen Schriftverkehr am Beispiel eines Lieferscheins	256
4.4	Zusammenfassung und Aufgaben	258
5	Schriftstücke unter Beachtung der Nachhaltigkeit vervielfältigen	261
5.1	Drucken	261
5.1.1	Druckerarten	261
5.1.2	Merkmale der im Bürobereich eingesetzten Drucker	262
5.2	Scannen	263
5.2.1	Scannerarten	264
5.2.2	Scannen von Textdokumenten	264
5.2.3	Scannen von Bilddokumenten	264
5.3	Dateiformate und Schutzmechanismen für Dateien	264
5.3.1	Dateiformate	264
5.3.2	Dateiformat pdf	265
5.3.3	Schutzmechanismen für Dateien	265
5.4	Kopierer	266
5.4.1	Leistungsmerkmale von Kopiergeräten	266
5.4.2	Kopierer als Kostenfaktor	268
5.5	Multifunktionsgeräte	268
5.6	Nachhaltigkeit beim Drucken und Kopieren	269
5.6.1	Sinnvolles Drucken und Kopieren	269
5.6.2	Recyclingpapiere	269
5.6.3	Druckformate	269
5.6.4	Wechseln und Recyceln von Tonerkassetten	270
5.7	Zusammenfassung und Aufgaben	271
6	Betriebliche Kommunikationsmöglichkeiten nutzen	273
6.1	Telefon	273
6.1.1	Telefonanschlüsse in Unternehmen	273
6.1.2	Leistungsmerkmale von Telefonanlagen	273
6.1.3	Telefongespräche führen	275
6.2	E-Mail	277
6.2.1	Funktion und Bedeutung	277
6.2.2	Normen und Signatur in geschäftlichen E-Mails	277
6.2.3	E-Mail-Programme	278
6.2.4	Verschlüsselung und Authentifizierung	279
6.2.5	DE-Mail	282

6.2.6	Netiquette zur E-Mail-Erstellung	282
6.2.7	Anhänge	284
6.2.8	Spam	284
6.3	Fax.....	285
6.3.1	Funktionsweise	285
6.3.2	Nutzung in Unternehmen	285
6.4	Internet.....	286
6.4.1	WWW.....	286
6.4.2	Suchmaschinen	286
6.5	Intranet.....	287
6.5.1	Einzel- und Netzwerkarbeitsplatz	287
6.5.2	Funktionsweise des Intranets	287
6.5.3	Nutzung des Intranet	288
6.6	Software	289
6.6.1	Betriebssystem	289
6.6.2	Anwendungssoftware	289
6.6.3	ERP-Programme	289
6.7	Telefon-, Video- und Desktopkonferenzen.....	290
6.8	Wahl des richtigen Kommunikationsmittels.....	290
6.9	Zusammenfassung und Aufgaben.....	292
7	Die Bedeutung von Qualität, Effizienz, Kundenzufriedenheit erkennen und realisieren .	294
7.1	Qualität	294
7.2	Kundenzufriedenheit.....	294
7.3	Kritik und Selbstkritik.....	295
7.4	Effizienz	295
7.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	296
8	Mit ausländischen Geschäftspartnern kommunizieren	297
8.1	Kommunikation in einer fremden Sprache	297
8.1.1	Schriftlich kommunizieren	297
8.1.2	Telefonieren/Telephone calls	300
8.2	Verhaltensregeln mit ausländischen Partnern.....	301
8.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	303
LF 4:	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	305
1	Grundlagen des Vertragsrechts beachten	306
1.1	Rechtsordnung	306
1.2	Rechtssubjekte – Rechts- und Geschäftsfähigkeit	307
1.3	Rechtsobjekte – Besitz und Eigentum.....	310
1.4	Rechtsgeschäfte.....	312
1.4.1	Begriff und Arten der Rechtsgeschäfte	312
1.4.2	Grundsätze der Vertragsfreiheit und Form der Rechtsgeschäfte.....	313
1.4.3	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften.....	315
1.5	Wichtige Vertragsarten im Überblick	317
1.6	Kaufvertrag als Rechtsgeschäft.....	318
1.6.1	Zustandekommen von Kaufverträgen	318
1.6.2	Kaufvertrag als Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft	321
1.7	Kaufvertragsarten.....	322

1.8	Besondere Regelungen für den Abschluss des Kaufvertrages	325
1.8.1	Allgemeine Geschäftsbedingungen	325
1.8.2	Fernabsatzverträge und elektronischer Geschäftsverkehr	326
1.9	Zusammenfassung und Aufgaben	328
2	Beschaffungsprozesse planen	333
2.1	Aufgaben, Ziele und Gegenstand der Beschaffungsplanung	333
2.2	Beschaffungsobjekte	335
2.3	Bedarfsplanung nach Art/Qualität, Menge und Zeit	336
2.3.1	Bedarfsermittlung nach Art und Qualität	336
2.3.2	Mengenplanung	336
2.3.3	Zeitplanung	338
2.4	Ermittlung und Auswahl von Lieferanten	340
2.5	Planung der Beschaffungskommunikation und des Lieferflusses	342
2.6	Intensität der Beschaffungsentscheidung (ABC-Analyse)	343
2.7	Zusammenfassung und Aufgaben	345
3	Beschaffungsprozesse durchführen	348
3.1	Beschaffungsanlässe	348
3.2	Anfrage	349
3.3	Angebot	350
3.3.1	Inhalte des Angebots	350
3.3.2	Angebotsvergleich	355
3.4	Bestellung	357
3.5	Zusammenfassung und Aufgaben	359
4	Beschaffungsprozesse kontrollieren	363
4.1	Bestellüberwachung und Wareneingangskontrolle	363
4.2	Bestandskontrollen und Lagerhaltung	363
4.2.1	Aufgaben der Lagerhaltung, Lagerarten, Lagerorganisation	364
4.2.2	Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung	366
4.3	Kaufvertragsstörungen bei der Beschaffung	369
4.3.1	Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)	369
4.3.2	Lieferungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung)	376
4.3.3	Annahmeverzug	378
4.4	Zusammenfassung und Aufgaben	381
5	Rechnungen prüfen und Zahlungen abwickeln	384
5.1	Rechnungsprüfung	384
5.2	Zahlungsabwicklung	385
5.2.1	Zahlungsmittel, Zahlungsarten und Träger des Zahlungsverkehrs	385
5.2.2	Formen der Barzahlung	386
5.2.3	Halbbare Zahlung durch Zahlschein und Postnachnahme	388
5.2.4	Bargeldlose Zahlung durch Überweisung	389
5.2.5	Sonderformen des Überweisungsverkehrs	391
5.2.6	Lastschriftverfahren	392
5.2.7	Halbbare und bargeldlose Zahlung mit Scheck	394
5.2.8	Elektronischer Zahlungsverkehr	397
5.3	Zusammenfassung und Aufgaben	404
	Sachwortverzeichnis	408