

KOMPETENZBEREICH ARBEITSPLATZ BÜRO

| | | |
|----------|---|-----------|
| I | Mein Arbeitsplatz | 7 |
| | Umgangsformen im Berufsleben | 8 |
| 1 | Richtige Umgangsformen im Überblick | 9 |
| 2 | Der erste Eindruck | 10 |
| 3 | Das Image | 11 |
| 4 | Äußeres Erscheinungsbild | 11 |
| 5 | Pünktlichkeit | 13 |
| 6 | Grüßen und Begrüßen, die richtige Anrede | 14 |
| 7 | Sich vorstellen | 15 |
| 8 | Per „Du“ oder per „Sie“ | 16 |
| 9 | „Verzeihung“, „bitte“, „danke“ | 17 |
| 10 | Schrift- und Umgangssprache | 17 |
| 11 | Small Talk | 18 |
| | Zeitmanagement und Arbeitsorganisation | 21 |
| 1 | Ich organisiere meine Zeit selbst | 22 |
| 1.1 | Zeitinventur – Pareto-Prinzip | 22 |
| 1.2 | Tagesplanung | 23 |
| 1.3 | Die 60:40-Regel – der Einbau von Zeitpuffern | 25 |
| 1.4 | Aufgaben bearbeiten – Prioritäten setzen | 26 |
| 1.4.1 | Eisenhower-Methode | 26 |
| 1.4.2 | ABC-Analyse | 27 |
| 2 | Störungen im Zeitmanagement | 29 |
| 2.1 | Zeitdiebe | 30 |
| 2.2 | Störenfriede | 30 |
| 2.3 | Aufschieben | 31 |
| 3 | Richtiges Zeitmanagement umsetzen | 32 |
| 3.1 | Ihre persönliche Leistungskurve | 32 |
| 3.2 | Pausen | 33 |
| 3.3 | Sägeblatt-Effekt | 34 |
| 3.4 | Nein sagen | 34 |
| 4 | Termine planen und Aufgaben verwalten | 35 |
| 4.1 | Mit OUTLOOK 365 arbeiten | 36 |
| 4.1.1 | Kalender – Termine planen | 37 |
| 4.1.2 | Aufgaben erstellen und verwalten | 39 |
| 4.2 | Weitere nützliche Funktionen in OUTLOOK 365 | 40 |
| 4.3 | Datensicherung und Datenimport in OUTLOOK | 41 |
| 5 | Gästebetreuung im Unternehmen | 42 |
| | Gesundheitsförderung | 46 |
| 1 | Arbeit und Gesundheit | 47 |
| 1.1 | Berufsspezifische Erkrankungen | 47 |
| 1.2 | Ursachen von berufsspezifischen Erkrankungen | 48 |
| 2 | Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz | 51 |
| 2.1 | Gesundheitsförderung durch Mitarbeiter/innen | 51 |
| 2.2 | Gesundheitsförderung durch Unternehmen | 54 |
| 2.2.1 | Bessere Arbeitsbedingungen | 55 |
| 2.2.2 | Motivierender Arbeitsinhalt | 56 |
| 2.2.3 | Betriebliche Sozialleistungen | 56 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| II | Informationstechnologie | 59 |
| | Funktionen des Computers | 60 |
| 1 | Hardware | 61 |
| 1.1 | Datenreise durch den Computer | 61 |
| 1.2 | Peripheriegeräte und Speichermedien | 63 |
| 1.2.1 | Eingabegeräte | 63 |
| 1.2.2 | Ausgabegeräte | 64 |
| 1.2.3 | Externe Speicher | 66 |
| 2 | Software | 67 |
| 2.1 | Arten von Software | 67 |
| 2.2 | Anschaffung von Software | 68 |
| 3 | Technische Probleme lösen | 69 |
| | Information und Kommunikation im Netz | 73 |
| 1 | Informationen im Netz | 74 |
| 1.1 | Informationsprozess | 74 |
| 1.1.1 | Informationsrecherche im Internet | 75 |
| 1.1.2 | Informationsprüfung | 81 |
| 1.1.3 | Informationsanalyse | 82 |
| 1.1.4 | Informationsanwendung | 83 |
| 1.2 | Informationen aus dem Internet zitieren | 83 |
| 1.3 | Urheberrecht | 86 |
| 1.3.1 | Urheberrechtsgesetz | 87 |
| 1.3.2 | Nutzungs- und Lizenzrechte | 87 |
| 1.3.3 | Verstöße gegen das Urheberrecht | 88 |
| 1.4 | Probleme bei der Informationsrecherche im Internet | 90 |
| 1.4.1 | Fehlermeldungen von Suchmaschinen und Datenbanken | 90 |
| 1.4.2 | Manipulation von Suchmaschinen | 91 |
| 1.4.3 | Phishing | 91 |
| 2 | Elektronische Post (E-Mail) | 91 |
| 2.1 | Wie ist ein E-Mail aufgebaut? | 91 |
| 2.2 | E-Mails schreiben mit OUTLOOK 365 | 92 |
| 2.3 | E-Mail in OUTLOOK erstellen und versenden | 93 |
| 2.4 | Kontakte – Personen | 100 |
| 3 | Mit MICROSOFT TEAMS online zusammenarbeiten | 102 |
| 3.1 | Die TEAMS-Oberfläche erkunden | 102 |
| 3.1.1 | Menüfelder in TEAMS | 103 |
| 3.1.2 | Registerkarten in TEAMS | 104 |
| 3.2 | Über TEAMS kommunizieren | 104 |
| 3.2.1 | Mit anderen Personen chatten | 105 |
| 3.2.2 | An TEAMS-Besprechungen teilnehmen | 106 |
| 3.3 | Dokumente und Aufgaben in TEAMS bearbeiten | 108 |
| 3.3.1 | Dateien in TEAMS erstellen und hochladen | 109 |
| 3.3.2 | Aufgaben in TEAMS bearbeiten | 110 |
| 4 | Social Media | 111 |
| 4.1 | Blog | 111 |

| | | |
|-----|-----------------------------------|-----|
| 4.2 | Social Networks | 112 |
| 4.3 | Bild- und Videoplattformen | 113 |
| 4.4 | Messaging-Dienste | 114 |
| 4.5 | Wissenssysteme und -foren | 115 |
| 4.6 | Problemfelder von sozialen Medien | 116 |

KOMPETENZBEREICH GESCHÄFTSPROZESSE

III Meine Herausforderungen im Beruf 123

Sozialformen des Arbeitens 124

| | | |
|-------|---------------------------------|-----|
| 1 | Arbeiten im Team | 125 |
| 2 | Phasen der Teamentwicklung | 126 |
| 3 | Rollenverteilung im Team | 127 |
| 4 | Kommunikation im Team | 132 |
| 4.1 | Feedback geben und nehmen | 132 |
| 4.2 | Feedbackregeln | 135 |
| 5 | Teamkonflikte | 136 |
| 5.1 | Häufige Konfliktfaktoren | 137 |
| 5.2 | Strategien zur Konfliktlösung | 137 |
| 5.2.1 | Konflikte vermeiden | 138 |
| 5.2.2 | Konflikte ignorieren | 140 |
| 5.2.3 | Konflikten konstruktiv begegnen | 140 |

Business Behaviour 146

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | Menschen aus anderen Kulturen | 147 |
| 2 | Internationale Arbeits- und Umgangsformen | 148 |

IV Beschaffungsmanagement 153

Von der Beschaffung bis zum Verbrauch – ein Überblick 154

| | | |
|--------|---|-----|
| 1 | Beschaffung | 155 |
| 1.1 | Beschaffungsmarktforschung | 156 |
| 1.2 | Beschaffungsprogramm | 156 |
| 1.3 | Beschaffungsmethode | 157 |
| 1.3.1 | Beschaffungsarten | 157 |
| 1.3.2 | Auswahl der Beschaffungsart | 159 |
| 1.4 | Beschaffungskonditionen | 164 |
| 1.5 | Beschaffungskommunikation | 165 |
| 1.6 | Beschaffungsdurchführung und -kontrolle | 165 |
| 1.6.1 | Bedarfsmeldung | 167 |
| 1.6.2 | Auswahl möglicher Lieferanten | 169 |
| 1.6.3 | Anfragen/Angebote einholen | 171 |
| 1.6.4 | Angebotsprüfung und Angebotsvergleich | 171 |
| 1.6.5 | Bestellung | 172 |
| 1.6.6 | Ablaufkontrolle | 173 |
| 1.6.7 | Materialannahme und Eingangsprüfung | 173 |
| 1.6.8 | Rechnungsprüfung | 173 |
| 1.6.9 | Zahlung | 173 |
| 1.6.10 | Kalkulation und Fakturierung | 174 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 2 | Lagerung | 174 |
| 2.1 | Funktionen des Lagers | 175 |
| 2.2 | Lagerarten | 176 |
| 2.2.1 | Zentrale oder dezentrale Lager | 176 |
| 2.2.2 | Fixe oder dynamische Lagerplatzzuordnungen | 177 |
| 3 | Verteilung (Transport) | 178 |
| 4 | Entsorgung | 180 |

Ausschreibungen und Kostenvoranschläge 184

| | | |
|-----|------------------------------------|-----|
| 1 | Ausschreibungen | 185 |
| 1.1 | Auftraggeber von Ausschreibungen | 185 |
| 1.2 | Bekanntmachung von Ausschreibungen | 186 |
| 1.3 | Inhalt einer Ausschreibung | 187 |
| 1.4 | Ausscheiden von Angeboten | 187 |
| 1.5 | Arten von Ausschreibungen | 188 |
| 2 | Kostenvoranschläge | 189 |
| 2.1 | Arten von Kostenvoranschlägen | 190 |
| 2.2 | Kosten eines Kostenvoranschlages | 190 |
| 2.3 | Inhalt eines Kostenvoranschlages | 190 |

V Beschwerdemanagement 195

Beschwerden erfolgreich behandeln 196

| | | |
|-----|---|-----|
| 1 | Ursachen für Kundenbeschwerden | 197 |
| 2 | Kundenbeschwerden als Chance | 198 |
| 3 | Kanäle zum Erfassen von Kundenbeschwerden | 199 |
| 3.1 | Mündlich | 199 |
| 3.2 | Schriftlich | 199 |
| 3.3 | Elektronisch | 200 |
| 3.4 | Telefonisch | 201 |
| 4 | Das Beschwerdegespräch | 202 |
| 4.1 | Beschwerdegespräch vorbereiten | 203 |
| 4.2 | Beschwerdegespräch führen | 204 |
| 4.3 | Beschwerdegespräch nachbereiten | 207 |

KOMPETENZBEREICH UNTERNEHMENS-GRÜNDUNG UND -FÜHRUNG

VI Kompetent handeln bei Projekten 209

Projektmanagement 210

| | | |
|-----|---|-----|
| 1 | Grundlagen des Projektmanagements | 211 |
| 1.1 | Projekt | 211 |
| 1.2 | Projektbeteiligte | 214 |
| 1.3 | Projektmanagement | 215 |
| 1.4 | Der Ablauf eines Projektes im Überblick | 215 |
| 2 | Projektdefinition (Vorbereitung) | 216 |
| 2.1 | Projektideen finden | 216 |
| 2.2 | Projektideen bewerten | 217 |
| 2.3 | Durchführbarkeit und Projektwürdigkeit prüfen | 218 |
| 2.4 | Projekt abgrenzen | 219 |

| | | | | |
|-------|--|-----|---|-----|
| 2.4.1 | Zeitliche Abgrenzung | 219 | Kreativitätstechniken | 252 |
| 2.4.2 | Sachliche Abgrenzung | 220 | 1 Überblick über Kreativitätstechniken | 253 |
| 2.4.3 | Soziale Abgrenzung | 221 | 2 Brainstorming | 254 |
| 2.5 | Projektauftrag erstellen | 222 | 3 Die sechs W-Fragen | 255 |
| 3 | Projektplanung | 223 | 4 Mindmapping | 256 |
| 3.1 | Projektstrukturplan erstellen | 223 | 5 Clustering/Wortsonne | 258 |
| 3.2 | Arbeitspakete festlegen | 225 | | |
| 3.3 | Ablauf- und Terminplan erstellen | 226 | VII Verwaltung und Recht | 261 |
| 3.4 | Ressourcen und Kosten planen | 227 | | |
| 3.5 | Finanzplan erstellen | 228 | Öffentliche Verwaltung | 262 |
| 4 | Projektdurchführung | 228 | 1 Organisation der öffentlichen Verwaltung | 263 |
| 4.1 | Projektsteuerung | 229 | 1.1 Aufgabengebiete der öffentlichen Verwaltung | 264 |
| 4.1.1 | Istzustand ermitteln | 230 | 1.2 Zuständigkeiten der öffentlichen Verwaltung | 264 |
| 4.1.2 | Soll-Ist-Vergleiche anstellen | 230 | 2 Amtswege | 265 |
| 4.1.3 | Abweichungsanalyse durchführen | 230 | 2.1 Ausfüllen von Formularen | 265 |
| 4.1.4 | Maßnahmen setzen | 231 | 2.2 Virtueller Amtsweg (E-Government) | 266 |
| 4.2 | Risikomanagement | 231 | Dienstplichten und Arbeitsrecht | 268 |
| 4.3 | Dokumentation | 232 | 1 Rechte und Pflichten im Überblick | 269 |
| 5 | Projektabschluss | 233 | 2 Arbeitszeit | 270 |
| | Projekte erfolgreich präsentieren | 237 | 2.1 Normalarbeitszeit und Überstunden | 270 |
| 1 | Die Präsentation | 238 | 2.2 Gleitzeit | 270 |
| 2 | Die Atmung | 238 | 2.3 Teilzeitarbeit | 271 |
| 3 | Präsentationen vorbereiten | 240 | 2.4 Kurzarbeit | 271 |
| 4 | Der Aufbau einer Präsentation | 241 | 2.5 Ruhepause | 271 |
| 4.1 | Die Einleitung | 242 | 2.6 Urlaub | 271 |
| 4.2 | Der Hauptteil | 243 | 2.7 Mutterschutz und Karenz | 272 |
| 4.3 | Der Schluss | 243 | 2.8 Arbeitsverhinderung | 272 |
| 5 | Der Stichwortzettel | 244 | 3 Entlohnung | 273 |
| 6 | Der Einsatz von Medien | 245 | | |
| 6.1 | Grundregeln zur Gestaltung von Präsentationsmedien | 246 | Stichwortverzeichnis | 277 |
| 6.2 | Verschiedene Präsentationsmedien | 247 | Bildnachweis | 280 |
| 6.2.1 | Handout | 247 | | |
| 6.2.2 | Tafel und Whiteboard | 248 | | |
| 6.2.3 | Flipchart | 248 | | |
| 6.2.4 | Pinnwand, Steck- und Magnetwand | 249 | | |
| 6.2.5 | Beamer | 249 | | |
| 6.2.6 | Video | 250 | | |