

KOMPETENZBEREICH ARBEITSPLATZ BÜRO

I	Mein Arbeitsplatz	7
Umgangsformen im Berufsleben		
1	Richtige Umgangsformen im Überblick	8
2	Der erste Eindruck	9
3	Das Image	10
4	Äußeres Erscheinungsbild	11
5	Pünktlichkeit	11
6	Grüßen und Begrüßen, die richtige Anrede	13
7	Sich vorstellen	14
8	Per „Du“ oder per „Sie“	15
9	„Verzeihung“, „bitte“, „danke“	16
10	Schrift- und Umgangssprache	17
11	Small Talk	17
Zeitmanagement und Arbeitsorganisation		
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		
1	Arbeit und Gesundheit	46
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 Sozialeistungen	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	2	Lagerung	174
4.3	Bild- und Videoplattformen	113	2.1	Funktionen des Lagers	175
4.4	Messaging-Dienste	114	2.2	Lagerarten	176
4.5	Wissenssysteme und -foren	115	2.2.1	Zentrale oder dezentrale Lager	176
4.6	Problemfelder von sozialen Medien	116	2.2.2	Fixe oder dynamische Lagerplatzzuordnungen	177
			3	Verteilung (Transport)	178
			4	Entsorgung	180
KOMPETENZBEREICH GESCHÄFTSPROZESSE					
III	Meine Herausforderungen im Beruf	123	Ausschreibungen und Kostenvoranschläge		
Sozialformen des Arbeitens					
1	Arbeiten im Team	124	1	Ausschreibungen	185
2	Phasen der Teamentwicklung	125	1.1	Auftraggeber von Ausschreibungen	185
3	Rollenverteilung im Team	126	1.2	Bekanntmachung von Ausschreibungen	186
4	Kommunikation im Team	127	1.3	Inhalt einer Ausschreibung	187
4.1	Feedback geben und nehmen	132	1.4	Ausscheiden von Angeboten	187
4.2	Feedbackregeln	132	1.5	Arten von Ausschreibungen	188
5	Teamkonflikte	135	2	Kostenvoranschläge	189
5.1	Häufige Konfliktfaktoren	136	2.1	Arten von Kostenvoranschlägen	190
5.2	Strategien zur Konfliktlösung	137	2.2	Kosten eines Kostenvoranschlages	190
5.2.1	Konflikte vermeiden	137	2.3	Inhalt eines Kostenvoranschlages	190
5.2.2	Konflikte ignorieren	140			
5.2.3	Konflikten konstruktiv begegnen	140			
Business Behaviour					
1	Menschen aus anderen Kulturen	146	V	Beschwerdemanagement	195
2	Internationale Arbeits- und Umgangsformen	147			
		148	Beschwerden erfolgreich behandeln		
IV	Beschaffungsmanagement	153	1	Ursachen für Kundenbeschwerden	197
Von der Beschaffung bis zum Verbrauch – ein Überblick					
1	Beschaffung	154	2	Kundenbeschwerden als Chance	198
1.1	Beschaffungsmarktforschung	155	3	Kanäle zum Erfassen von Kundenbeschwerden	199
1.2	Beschaffungsprogramm	155	3.1	Mündlich	199
1.3	Beschaffungsmethode	157	3.2	Schriftlich	199
1.3.1	Beschaffungsarten	157	3.3	Elektronisch	200
1.3.2	Auswahl der Beschaffungsart	159	3.4	Telefonisch	201
1.4	Beschaffungskonditionen	164	4	Das Beschwerdegespräch	202
1.5	Beschaffungskommunikation	165	4.1	Beschwerdegespräch vorbereiten	203
1.6	Beschaffungsdurchführung und -kontrolle	165	4.2	Beschwerdegespräch führen	204
1.6.1	Bedarfsmeldung	167	4.3	Beschwerdegespräch nachbereiten	207
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			
KOMPETENZBEREICH UNTERNEHMENS-GRÜNDUNG UND -FÜHRUNG					
VI	Kompetent handeln bei Projekten	209			
Projektmanagement					
1	Grundlagen des Projektmanagements	210			
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		
3.4	Ressourcen und Kosten planen	227		
3.5	Finanzplan erstellen	228	VII Verwaltung und Recht	261
4	Projektdurchführung	228		
4.1	Projektsteuerung	229	Öffentliche Verwaltung	262
4.1.1	Istzustand ermitteln	230	1 Organisation der öffentlichen Verwaltung	263
4.1.2	Soll-Ist-Vergleiche anstellen	230	1.1 Aufgabengebiete der öffentlichen Verwaltung	264
4.1.3	Abweichungsanalyse durchführen	230	1.2 Zuständigkeiten der öffentlichen Verwaltung	264
4.1.4	Maßnahmen setzen	231	2 Amtswege	265
4.2	Risikomanagement	231	2.1 Ausfüllen von Formularen	265
4.3	Dokumentation	232	2.2 Virtueller Amtsweg (E-Government)	266
5	Projektabschluss	233		
	Projekte erfolgreich präsentieren	237	Dienstpflichten und Arbeitsrecht	268
1	Die Präsentation	238	1 Rechte und Pflichten im Überblick	269
2	Die Atmung	238	2 Arbeitszeit	270
3	Präsentationen vorbereiten	240	2.1 Normalarbeitszeit und Überstunden	270
4	Der Aufbau einer Präsentation	241	2.2 Gleitzeit	270
4.1	Die Einleitung	242	2.3 Teilzeitarbeit	271
4.2	Der Hauptteil	243	2.4 Kurzarbeit	271
4.3	Der Schluss	243	2.5 Ruhepause	271
5	Der Stichwortzettel	244	2.6 Urlaub	271
6	Der Einsatz von Medien	244	2.7 Mutterschutz und Karenz	272
6.1	Grundregeln zur Gestaltung von Präsentationsmedien	245	2.8 Arbeitsverhinderung	272
6.2	Verschiedene Präsentationsmedien	246	3 Entlohnung	273
6.2.1	Handout	247		
6.2.2	Tafel und Whiteboard	247	Stichwortverzeichnis	277
6.2.3	Flipchart	248		
6.2.4	Pinnwand, Steck- und Magnetwand	248	Bildnachweis	280
6.2.5	Beamer	249		
6.2.6	Video	250		