

# Inhaltsverzeichnis

## KOMPETENZBEREICH GÄSTEBETREUUNG, -BERATUNG UND VERKAUF

### I Zeitmanagement 7

#### Zeitmanagement und Arbeitsorganisation 8

1	Ich organisiere meine Zeit selbst	9
1.1	Zeitinventur – Pareto-Prinzip	9
1.2	Tagesplanung	10
1.3	Aufgaben bearbeiten – Prioritäten setzen	10
2	Störungen im Zeitmanagement	13
2.1	Zeitdiebe	13
2.2	Störenfriede	14
2.3	Aufschieben	14
3	Termine planen und Aufgaben verwalten	16
3.1	Mit OUTLOOK 365 arbeiten	16
3.1.1	Kalender – Termine planen	18
3.1.2	Aufgaben erstellen und verwalten	20
3.2	Weitere Funktionen in OUTLOOK	21

### II Vertragswesen 23

#### Schriftstückgestaltung 24

1	Basics	25
1.1	Richtige Sitzposition	25
1.2	Training mit Multimedia Typing	26
1.3	Mit dem Textverarbeitungsprogramm WORD arbeiten	27
1.3.1	MICROSOFT OFFICE-Konto	27
1.3.2	WORD starten	27
1.3.3	Elemente in WORD	27
1.3.4	WORD-Fachbegriffe	28
1.3.5	Kopf- und Fußzeile	28
1.3.6	Grundfunktionen in WORD	30
1.4	Übungsblätter beschriften	32
2	WORD-Grundkenntnisse	32
2.1	Ansichtsarten und Bildlauf	32
2.2	Markieren, Korrigieren und Text einfügen	34
2.3	Zwischenablage	35
2.4	AutoKorrektur	36
2.5	Rechtschreibprüfung und Sprache	36
2.6	Silbentrennung und Trennstriche	38
3	Text- und Bildgestaltung	39
3.1	Zeichenformatierung	40
3.2	Absatzformatierung	43
3.3	Nummerierung und Aufzählungszeichen	46
3.4	Rahmenlinien und Schattierungen	49
3.4.1	Rahmenlinie hinzufügen	49
3.4.2	Schattierung hinzufügen	49
3.4.3	Dialogfeld Rahmen und Schattierung	49
3.5	Bilder und Grafiken	51
3.5.1	Bilder und Grafiken einfügen	51

3.5.2	Bilder und Grafiken anpassen	52
3.5.3	Bildformatvorlagen	53
4	Tabulator und Tabelle	55
4.1	Tabulator	55
4.1.1	Arten von Tabstopps	55
4.1.2	Tabstopps setzen	55
4.1.3	Tabstopps ändern und löschen	56
4.2	Tabelle	59
4.2.1	Tabelle einfügen ...	59
4.2.2	Markieren in Tabellen	60
4.2.3	Tabellentools	60
4.2.4	Tabellenstruktur bearbeiten	63
4.2.5	Tabelleneigenschaften	64
4.3	Gestaltung mit Tabulator, Einzug und Tabelle	66
5	Seitengestaltung mit WORD	68
5.1	Seite einrichten	68
5.1.1	Seitenränder	68
5.1.2	Ausrichtung	68
5.1.3	Format	68
5.1.4	Dialogfeld Seite einrichten	68
5.2	Seitenhintergrund	69
5.3	WORD-Vorlagen	70

6	Gestaltung von Geschäftsbriefen	74
6.1	Unterschied Geschäfts- und Privatbrief	74
6.2	Geschäftsbriefe	74
6.2.1	Textbeginn und Textende	74
6.2.2	Gestaltung der Absenderangabe	75
6.2.3	Schreibung der Straßennamen	77
6.2.4	Empfängeranschriften	78

#### Zusammenhängende Geschäftsfälle des Vertragswesens 85

1	Geschäftsfälle bei Vertragsunregelmäßigkeiten	86
2	Lieferverzug	86
3	Annahmeverzug	89
4	Lieferung mangelhafter Ware	91
5	Fehlerhafte Rechnung	96
6	Zahlungsverzug	101
7	Zusammenhängende Geschäftsfälle	102

### III Zahlungsverkehr 123

#### Zahlungsformen 124

1	Traditionelle Zahlungsformen	125
1.1	Barzahlung	125
1.2	Girokonto	126
1.3	SEPA-Dauerauftrag und SEPA-Lastschriftverfahren	128
1.4	Zahlungskarten	131
2	Moderne Zahlungsformen	133

<b>Datensicherheit</b>	137	<b>VI Meine privaten Finanzen</b>	217
1 Datensicherheit	138	<b>Private Einnahmen-Ausgaben- Rechnung und Haushaltsplan</b>	218
1.1 Sicherheitsrisiken und -maßnahmen	138	1 Private Einnahmen und Ausgaben	219
1.2 Objektschutz	139	1.1 Zahlungsfähigkeit sicherstellen	219
1.3 Hardwareschutz	140	1.2 Eigene Einnahmen und Ausgaben aufzeichnen und den Überblick bewahren	220
1.4 Softwareschutz	141	2 Das Haushaltsbuch	225
1.5 Schutz vor Computerviren	141	3 Haushaltsplan	228
2 Datenschutz	142	<b>Unterstützungsangebote für Lehrlinge</b>	236
2.1 Cookies	143	1 Förderungen und Beihilfen beantragen	237
2.2 Log-Datei	144	<b>Arbeitnehmerveranlagung</b>	242
2.3 Wichtige betriebliche Auswirkungen durch die Datenschutzgrundverordnung	145	1 Schritt für Schritt zur Lohnsteuerrückzahlung	243
<b>KOMPETENZBEREICH UNTERNEHMENSFÜHRUNG</b>		2 Arbeitnehmerveranlagung online durchführen	244
<b>IV Erfolgreiche Unternehmensgründung und -führung</b>	147	<b>VII Betriebliche Einnahmen-Ausgaben-Rechnung</b>	247
<b>Unternehmensgründung</b>	148	<b>Einnahmen-Ausgaben-Rechnung</b>	248
1 Der Weg in die Selbstständigkeit	149	1 Schritt für Schritt zur erfolgreichen Einnahmen-Ausgaben-Rechnung	249
2 Projektmanagement	149	<b>VIII Personalwesen</b>	261
<b>Dienstpflichten und Arbeitsrecht</b>	167	<b>Erfolgreich bewerben</b>	262
1 Rechte und Pflichten im Überblick	168	1 Bewerbungs- und Aufnahmegespräche	263
2 Arbeitszeit	169	<b>KOMPETENZBEREICH VOLKSWIRTSCHAFT</b>	
2.1 Schwangerschaft, Mutterschutz und Karenz	170	<b>IX Konsumverhalten</b>	273
2.2 Arbeitsverhinderung	171	<b>Globalisierung</b>	274
3 Entlohnung	172	1 Bedeutung der Globalisierung	275
3.1 Entgeltgerechtigkeit	172	2 Gründe für Globalisierung	277
3.2 Formen der Entlohnung	173	3 Weltmarkt und Welthandelsgüter	278
4 Konfliktmanagement im Arbeitsalltag	177	<b>Nachhaltiges Handeln und Produzieren</b>	282
4.1 Ein Konflikt als Chance	177	1 Bedeutung von nachhaltigem Handeln und Produzieren	283
4.2 Häufige Konfliktfaktoren	177	2 Nachhaltiges Wirtschaften	284
4.3 Konflikten konstruktiv begegnen	178	3 Richtlinien für ethisches Handeln und Produzieren	285
<b>KOMPETENZBEREICH GESCHÄFTSPROZESSE</b>		4 Ethik und Nachhaltigkeit im Marketing umsetzen	289
<b>V Mündliche und schriftliche Kommunikation im Vertragswesen</b>	183	<b>Bildnachweis</b>	298
<b>Von der Anbahnung bis zur Erfüllung von Kaufverträgen in Unternehmen</b>	184		
1 Von der Anbahnung bis zum Abschluss	185		
2 Anbahnung von Kaufverträgen	188		
3 Abschluss von Kaufverträgen	196		
4 Erfüllung von Kaufverträgen	200		
<b>Konsumentenschutz</b>	205		
1 Rücktrittsrechte	206		
2 Grundsätzliche Regelungen	206		
3 Besondere Rücktrittsrechte für Konsumenten	209		