

Inhaltsverzeichnis

KOMPETENZBEREICH GÄSTEBETREUUNG, -BERATUNG UND VERKAUF		
I Zeitmanagement		
Zeitmanagement und Arbeitsorganisation		
1 Ich organisiere meine Zeit selbst	7	3.5.2 Bilder und Grafiken anpassen 52
1.1 Zeitinventur – Pareto-Prinzip		3.5.3 Bildformatvorlagen 53
1.2 Tagesplanung	8	4 Tabulator und Tabelle 55
1.3 Aufgaben bearbeiten – Prioritäten setzen		4.1 Tabulator 55
2 Störungen im Zeitmanagement	9	4.1.1 Arten von Tabstopps 55
2.1 Zeitdiebe	9	4.1.2 Tabstopps setzen 55
2.2 Störenfriede	10	4.1.3 Tabstopps ändern und löschen 56
2.3 Aufschieben	10	4.2 Tabelle 59
3 Termine planen und Aufgaben verwalten	10	4.2.1 Tabelle einfügen ... 59
3.1 Mit OUTLOOK 365 arbeiten	13	4.2.2 Markieren in Tabellen 60
3.1.1 Kalender – Termine planen	13	4.2.3 Tabellentools 60
3.1.2 Aufgaben erstellen und verwalten	14	4.2.4 Tabellenstruktur bearbeiten 63
3.2 Weitere Funktionen in OUTLOOK	14	4.2.5 Tabelleneigenschaften 64
	16	4.3 Gestaltung mit Tabulator, Einzug und Tabelle 66
	16	5 Seitengestaltung mit WORD 68
	16	5.1 Seite einrichten 68
	18	5.1.1 Seitenränder 68
	20	5.1.2 Ausrichtung 68
	21	5.1.3 Format 68
		5.1.4 Dialogfeld Seite einrichten 68
	23	5.2 Seitenhintergrund 69
	23	5.3 WORD-Vorlagen 70
	24	6 Gestaltung von Geschäftsbriefen 74
	25	6.1 Unterschied Geschäfts- und Privatbrief 74
	25	6.2 Geschäftsbriefe 74
	26	6.2.1 Textbeginn und Textende 74
	26	6.2.2 Gestaltung der Absenderangabe 75
	27	6.2.3 Schreibung der Straßennamen 77
	27	6.2.4 Empfängeranschriften 78
Schriftstückgestaltung		
1 Basics	27	Zusammenhängende Geschäftsfälle des Vertragswesens 85
1.1 Richtige Sitzposition	27	1 Geschäftsfälle bei Vertragsunregelmäßigkeiten 86
1.2 Training mit Multimedia Typing	28	2 Lieferverzug 86
1.3 Mit dem Textverarbeitungsprogramm WORD arbeiten	28	3 Annahmeverzug 89
1.3.1 MICROSOFT OFFICE-Konto	30	4 Lieferung mangelhafter Ware 91
1.3.2 WORD starten	32	5 Fehlerhafte Rechnung 96
1.3.3 Elemente in WORD	32	6 Zahlungsverzug 101
1.3.4 WORD-Fachbegriffe	34	7 Zusammenhängende Geschäftsfälle 102
1.3.5 Kopf- und Fußzeile	35	
1.3.6 Grundfunktionen in WORD	36	
1.4 Übungsblätter beschriften	38	III Zahlungsverkehr 123
2 WORD-Grundkenntnisse	39	
2.1 Ansichtsarten und Bildlauf	40	Zahlungsformen 124
2.2 Markieren, Korrigieren und Text einfügen	43	1 Traditionelle Zahlungsformen 125
2.3 Zwischenablage	46	1.1 Barzahlung 125
2.4 AutoKorrektur	49	1.2 Girokonto 126
2.5 Rechtschreibprüfung und Sprache	49	1.3 SEPA-Dauerauftrag und SEPA-Lastschriftverfahren 128
2.6 Silbentrennung und Trennstriche	51	1.4 Zahlungskarten 131
3 Text- und Bildgestaltung	51	2 Moderne Zahlungsformen 133
3.1 Zeichenformatierung		
3.2 Absatzformatierung		
3.3 Nummerierung und Aufzählungszeichen		
3.4 Rahmenlinien und Schattierungen		
3.4.1 Rahmenlinie hinzufügen		
3.4.2 Schattierung hinzufügen		
3.4.3 Dialogfeld Rahmen und Schattierung		
3.5 Bilder und Grafiken		
3.5.1 Bilder und Grafiken einfügen		

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