

1	Duale Berufsausbildung	7
2	Berufsbildungsgesetz und Berufsausbildungsvertrag	8
3	Grundlagen des Vertragsrechts	9
4	Zweige und Berufe des Gesundheitswesens	13
4.1	Zweige des Gesundheitswesens	13
4.2	Berufe in der ambulanten zahnärztlichen Versorgung	15
5	Zahnärztliche Organisationen	16
6	Berufsorganisationen der Arbeitnehmer	18
7	Leistungsangebot und Leistungsbereitschaft einer Zahnarztpraxis	18
7.1	Aufgaben der Zahnmedizinischen Fachangestellten im Rahmen des Leistungsangebots	18
7.2	Leistungsbereitschaft - die Zahnarztpraxis als patientenorientiertes Unternehmen	19
8	Informelle Organisation	21
9	Konfliktmanagement	22
10	Jugendarbeitsschutzgesetz	23
11	Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz	24
12	Die Gestaltung von Arbeitsraum und Arbeitsplatz	26
13	Arbeitsschutzgesetze	27
14	Arbeitsgerichtsbarkeit	29
15	Sozialversicherung und Möglichkeiten der privaten Absicherung	30
15.1	Staatliche Sozialversicherung	30
15.2	Grundzüge der Sozialversicherung	32
15.3	Gesetzliche Krankenversicherung	33
15.4	Gesetzliche Pflegeversicherung	35
15.5	Gesetzliche Unfallversicherung	36
15.6	Gesetzliche Rentenversicherung	37
15.7	Arbeitsförderung - Arbeitslosenversicherung	39
15.8	Versorgungs- und Fürsorgeleistungen des Staates	40
15.9	Möglichkeiten der privaten Absicherung	41
16	Private Alterssicherung	42
17	Gehaltsabrechnung	43
18	Kommunikationstechniken	44
1	Praxismarketing	46
2	Gestaltung des Empfangs- und Wartebereichs	47
3	Kommunikation mit dem Patienten und der Patientin	49
4	Behandlungsvertrag	50
5	Führung der Patientendatei	57
6	Terminvergabe - die Kunst eines effizienten Terminmanagements	58
7	EDV in der Zahnarztpraxis	60

8	Organisation von Posteingang und -ausgang einschließlich elektronischer Nachrichtenübermittlung	67
8.1	Postbearbeitung	67
8.2	Briefdienste	68
8.3	Postvollmacht	69
8.4	E-Mail	69
8.5	Paketdienste	70
9	Ordnungsgemäße Schriftgutablage	71
1	Der Wartungsvertrag	73
2	Praxiseinnahmen und Praxisausgaben	74
1	Bezugsquellenermittlung – Abschluss von Kaufverträgen	76
2	Störungen bei der Erfüllung des Kaufvertrags	85
2.1	Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	85
2.2	Schlechtleistung (Lieferung mangelhafter Ware)	86
2.3	Annahmeverzug	88
2.4	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	89
3	Grundsätze der Beschaffungsplanung und Lagerhaltung	90
4	Zahlungsverkehr	92
4.1	Das Geldsystem und die Funktionen des Geldes	92
4.2	Zahlungsarten	93
1	Praxisorganisation	96
2	Einbindung des Praxispersonals	98
3	Beiträge des Praxispersonals zur Qualitätssicherung	100
4	Personaleinsatzplanung	102
5	Störungen bei der Erfüllung des Behandlungsvertrags – Mahn- und Klageverfahren	103
6	Verjährung von Forderungen	105
7	Arbeitszeugnis und Arbeitsvertrag – Abschluss der Ausbildung und Beginn der beruflichen Tätigkeit	106
7.1	Arbeitszeugnis	106
7.2	Arbeitsvertrag	107
8	Die Bewerbung – ein neuer Berufsabschnitt	108
	Bildquellenverzeichnis	109