

Inhaltsverzeichnis

KOMPETENZBEREICH ARBEITSPLATZ BÜRO		
I	Mein Arbeitsalltag	9
	Arbeitsplatzgestaltung und Arbeitsprozesse	10
1	Arbeitsraum	11
1.1	Büroarchitektur	12
1.2	Bürokonzepte	15
1.3	Büroformen	16
1.3.1	Traditionelle Büroformen	16
1.3.2	Moderne Büroformen	17
1.3.3	Vor- und Nachteile der neuen Büroformen	18
1.4	Büroeinrichtung	19
1.5	Der ergonomische Arbeitsplatz	20
2	Büroausstattung	24
2.1	Büromaterial	24
2.1.1	Materialarten	24
2.1.2	Umweltschutz und papierloses Büro	25
2.1.3	Anschaffung und Kosten	25
2.1.4	Lieferanten	25
2.2	Aktuelle Bürotechnik	26
3	Arbeitssicherheit	29
3.1	Allgemeine Pflichten der Arbeitgeber/innen	30
3.2	Regelungen für Bildschirmarbeitsplätze	31
	Organisation und Kommunikation im Büroalltag	37
1	Arbeitstechniken	38
1.1	Checklisten	38
1.2	Kalenderführung	41
1.3	Protokolle	42
1.3.1	Protokollarten	42
1.3.2	Protokollerstellung	42
1.3.3	Eigenschaften des Protokollführers/der Protokollführerin	45
2	Kundenkontakt am Telefon	46
2.1	Sie möchten ein Telefonat führen	47
2.1.1	Telefongespräch vorbereiten	47
2.1.2	Telefongespräch durchführen	49
2.1.3	Telefongespräch nachbereiten	53
2.2	Sie werden angerufen	53
2.3	Besonderheiten bei Telefongesprächen auf Englisch	55
2.4	Auf Formulierungen achten – die Macht der Wortwahl	56
2.5	Anrufbeantworter und Mobilbox	58
2.6	Handy im Berufsalltag	59
3	Veranstaltungsmanagement	61
3.1	Einführung in die Seminarorganisation	61
3.2	Voraussetzungen eines Seminarhotels	63
3.3	Erwartungen der Teilnehmer/innen	63
3.4	Räumliche Anforderungen	64
4	Reisemanagement	65
4.1	Allgemeines	66
4.1.1	Der/Die Reisende	66
4.1.2	Reisedauer	66
4.1.3	Reiseziel	66
4.1.4	Reisezweck	67
4.1.5	Informationsquellen zur Reiseorganisation	67
4.2	Das geeignete Verkehrsmittel	67
4.2.1	Geschäftsreise per Pkw	68
4.2.2	Geschäftsreise per Bahn	69
4.2.3	Geschäftsreise per Flug	71
4.3	Hotelbuchung	74
4.3.1	Hotelbetriebe	74
4.3.2	Zimmertypen	75
4.3.3	Angaben zur Zimmerreservierung und zum Preis	75
	Sicherer Umgang mit Daten	79
1	Mit Dateien und Ordnern arbeiten	80
1.1	Dateien und Ordner verwalten	80
1.1.1	Dateien und Ordner anlegen	80
1.1.2	Umbenennen, Verschieben, Kopieren und Verknüpfen	81
1.2	Dateiformate	81
2	Internetsicherheit	82
2.1	Sicherheitsrisiken und -maßnahmen	82
2.1.1	Objektschutz	84
2.1.2	Hardwareschutz	84
2.1.3	Softwareschutz	85
2.1.4	Schutz vor Computerviren	86
3	Datenschutz	87
3.1	Cookies	87
3.2	Social Media	89
3.3	Problemfelder von sozialen Medien	90
	II	95
	Officemanagement	95
	Gestaltung von Texten	96
1	Basics	97
1.1	Richtige Sitzposition	97
1.2	Training mit Multimedia Typing	98
1.3	Mit dem Textverarbeitungsprogramm WORD arbeiten	99
1.3.1	MICROSOFT OFFICE-Konto	99
1.3.2	WORD starten	99
1.3.3	Elemente in WORD	99
1.3.4	WORD-Fachbegriffe	100
1.3.5	Kopf- und Fußzeile	100
1.3.6	Grundfunktionen in WORD	102
1.4	Übungsblätter beschriften	104
1.5	Dokumentdesign	104
1.6	Formatvorlagen	105
2	WORD-Grundkenntnisse	106
2.1	Ansichtsarten und Bildlauf	106
2.2	Markieren, Korrigieren und Text einfügen	108
2.3	Zwischenablage	109
2.4	AutoKorrektur	110

2.5	Rechtschreibprüfung und Sprache	110	2	Tabellen bearbeiten	170
2.6	Silbentrennung und Trennstriche	112	2.1	Eingabe von Daten	170
2.7	Suchen und Ersetzen	113	2.2	Einfügen und Markieren von Zellen	171
2.8	WORD-Hilfe	115	2.3	Kopieren, Verschieben und AutoAusfüllen von Texten	172
3	Text- und Bildgestaltung	115	2.4	Formatieren von Zellen	174
3.1	Zeichenformatierung	115	2.4.1	Textformate	174
3.2	Absatzformatierung	119	2.4.2	Zahlenformate	175
3.3	Nummerierung und Aufzählungszeichen	122	2.4.3	Rahmen und Ausfüllen	177
3.4	Symbole einfügen	124	2.5	Drucken	177
3.5	Initiale	125	2.5.1	Kopf- und Fußzeile festlegen	177
3.6	Rahmenlinien und Schattierungen	126	2.5.2	Drucken eines Blatts	178
3.6.1	Rahmenlinie hinzufügen	126	3	Formeln und Bezüge	180
3.6.2	Schattierung hinzufügen	126	3.1	Aufbau einer Formel	180
3.6.3	Dialogfeld Rahmen und Schattierung	126	3.1.1	Operationen mit Zellbezügen	180
3.7	Bilder und Grafiken	128	3.1.2	Rechnen mit Prozentwerten	181
3.7.1	Bilder und Grafiken einfügen	128	3.2	Kopieren einer Formel	182
3.7.2	Bilder und Grafiken anpassen	129	3.2.1	Relative Bezüge	182
3.7.3	Bildformatvorlagen	130	3.2.2	Absolute Bezüge	183
3.7.4	Bilder und Grafiken anordnen	132	3.3	Darstellung der Formelansicht	185
3.7.5	Größe von Bildern und Grafiken ändern	133	4	Funktionen	186
3.8	Onlinegrafiken	134	4.1	Aufbau einer Funktion	186
4	Tabulator und Tabelle	135	4.2	Die Funktion SUMME	187
4.1	Tabulator	135	4.3	Arbeiten mit FUNKTION EINFÜGEN	187
4.1.1	Arten von Tabstopps	135	4.4	MINIMUM, MAXIMUM und weitere Funktionen	188
4.1.2	Tabstopps setzen	135	4.5	AUFRUNDEN, ABRUNDEN oder RUNDEN	188
4.1.3	Tabstopps ändern und löschen	136	4.6	Fallunterscheidungen mit der WENN-Funktion	189
4.2	Tabelle	139	5	Diagramme	193
4.2.1	Tabelle einfügen ...	139	5.1	Diagramme erstellen	193
4.2.2	Markieren in Tabellen	140	5.2	Diagramme gestalten	194
4.2.3	Tabellentools	140	5.2.1	Diagrammelemente hinzufügen	195
4.2.4	Tabellenstruktur bearbeiten	143	5.2.2	Diagrammformatvorlagen	195
4.2.5	Tabelleneigenschaften	144	5.2.3	Diagrammelemente im Aufgabenbereich formatieren	195
4.3	Gestaltung mit Tabulator, Einzug und Tabelle	146	5.2.4	Diagramm platzieren	195
5	Seitengestaltung mit WORD	148	5.2.5	Daten hinzufügen	196
5.1	Seite einrichten	148			
5.1.1	Seitenränder	148			
5.1.2	Ausrichtung	148			
5.1.3	Format	148			
5.1.4	Dialogfeld Seite einrichten	149			
5.2	Seitenhintergrund	149			
5.3	Schnellformatvorlagen	150			
5.3.1	Formatvorlagentypen	150	1	Richtig präsentieren	200
5.3.2	Dokumentformatierung	151	2	Präsentationssoftware POWERPOINT	201
5.3.3	Absatzabstand	151	2.1	POWERPOINT-Oberfläche	202
5.4	WORD-Vorlagen	152	2.2	Seite einrichten	202
6	Gestaltung von Geschäftsbriefen	156	2.3	Neue Folien erstellen	202
6.1	Unterschied Geschäfts- und Privatbrief	156	2.4	Ansichtsarten	203
6.2	Geschäftsbriefe	156	2.4.1	Präsentationsansichten	203
6.2.1	Gestaltung der Absenderangabe	156	2.4.2	Miniaturansicht	204
6.2.2	Schreibung der Straßennamen	158	2.5	Folien bearbeiten	205
6.2.3	Empfängeranschriften	159	2.6	Designs	206
	Tabellenkalkulation	166	2.7	Texte im Platzhalter formatieren	207
1	Das Tabellenkalkulationsprogramm EXCEL	167	2.8	Objekte im Platzhalter erstellen	208
1.1	Arbeitsprinzip	167	2.9	Folienmaster erstellen	213
1.2	Benutzeroberfläche	168	2.10	Kopf- und Fußzeile	215
1.3	Arbeitsmappe	169	2.11	Präsentation bearbeiten	216
1.4	Speichern	169	2.12	Folienübergang	217
			2.13	Animation	217
			2.14	Folien drucken	219

KOMPETENZBEREICH GESCHÄFTSPROZESSE				
III Meine privaten Finanzen	223	2.4	Kraftfahrzeugsteuer	281
		2.5	Umsatzsteuervoranmeldung	282
		2.5.1	Dienstgeberbeitrag zum Familienlastenausgleichsfonds (DB)	286
Private Einnahmen-Ausgaben-Rechnung und Haushaltsplan	224	2.5.2	Zuschlag zum Dienstgeberbeitrag (DZ)	286
1 Private Einnahmen und Ausgaben	225	2.6	Kommunalsteuer (KommSt)	287
1.1 Zahlungsfähigkeit sicherstellen	225			
1.2 Eigene Einnahmen und Ausgaben aufzeichnen und den Überblick bewahren	226	IV Mündliche und schriftliche Kommunikation		291
1.2.1 Aufzeichnung der Einnahmen und Ausgaben von Jugendlichen	226	Kaufvertrag und Konsumentenschutz		292
2 Das Haushaltbuch	231	1	Schriftverkehr zum Kaufvertrag	293
3 Haushaltsplan	234	1.1	Anbahnung von Kaufverträgen	293
		1.1.1	Anpreisung des Verkäufers	294
Spar- und Finanzierungsformen	241	1.1.2	Anfrage des Käufers	295
1 Maßnahmen für Spar- und Finanzierungsformen	242	1.1.3	Angebot	298
2 Sparformen	243	1.2	Abschluss von Kaufverträgen	303
2.1 Das Sparbuch – Schritte und Maßnahmen	243	1.2.1	Bestellung	303
2.1.1 Ein Sparbuch eröffnen	243	1.2.2	Auftragsbestätigung	305
2.1.2 Eröffnung in einer Sparkassen- oder Bankfiliale	243	1.3	Erfüllung von Kaufverträgen	307
2.1.3 Eröffnung online über das Internet	243	2	Konsumentenschutz	310
2.2 Bausparen – Schritte und Maßnahmen	244	Bedarfsermittlung		314
2.2.1 Abschluss eines Bausparvertrages	244	1	Bedarfsermittlung und Angebotsvergleich	315
2.2.2 Vorzeitige Kündigung	245	2	Kaufentscheidung	316
2.3 Anlage in Gold – Schritte und Maßnahmen	246	V Komplexe Geschäftsfälle		323
3 Finanzierungsformen	250	Komplexe Geschäftsfälle aus dem Büroalltag		324
3.1 Leasing – Schritte und Maßnahmen	251	1	Fallbeispiel: Trendsport GmbH	325
3.2 Ratenkredit – Schritte und Maßnahmen	252	2	Fallbeispiel: WMW – Walter Müller Werbemittel GmbH	327
3.2.1 Maßnahmen des Kreditgebers	252	3	Fallbeispiel: Lehrling in der Einkaufsabteilung der A. Haberkorn & Co GmbH	328
3.2.2 Maßnahmen des Kreditnehmers	253	4	Fallbeispiel: Lehrling in der Buchhaltung der A. Haberkorn & Co GmbH	330
Entschuldung	256	5	Fallbeispiel: Einkäufer/in in der A. Haberkorn & Co GmbH	331
1 Die eigenen finanzielle Lage kennen und einschätzen	257	6	Fallbeispiel: Kontierung von Belegen	333
2 Maßnahmen zur Entschuldung	262	KOMPETENZBEREICH UNTERNEHMENS-GRÜNDUNG UND -FÜHRUNG		
Zahlungsverkehr und Datensicherheit	264	VI Schritt für Schritt zum erfolgreichen Unternehmen		347
1 Zahlungsformen richtig nützen	265	Unternehmensgründung		348
1.1 Zahlungsverkehr mit dem Girokonto	265	1	Grundvoraussetzungen für die Unternehmensgründung	349
1.2 Kartenzahlung	267	2	Einen Businessplan entwickeln	352
2 Datensicherheit bei elektronischen Bankdienstleistungen	269			
Abgaben	273			
1 Wichtige Steuern und Abgaben im Überblick	274			
2 Kommunikation bei unterschiedlichen Steuerarten	275			
2.1 Einkommensteuer	275			
2.1.1 Ansuchen um Fristverlängerung	275			
2.1.2 Zahlung	276			
2.1.3 Rückzahlung	277			
2.1.4 Beschwerde	278			
2.2 Körperschaftsteuer (KÖSt)	279			
2.3 Lohnsteuer	280			

Unternehmenskultur und Organisationsmanagement	357
1 Führungsstile	358
2 Mitarbeitermotivation	360
2.1 Angenehme Arbeitsplatzgestaltung	361
2.2 Personalbeurteilung	363
2.3 Gerechte Entlohnung	365
3 Organisationsmanagement	366
3.1 Aufbauorganisation	366
3.1.1 Stelle	367
3.1.2 Formen der Aufbauorganisation (Leitungssysteme)	368
3.2 Ablauforganisation	370
3.3 Informale Organisation	372
VII Meine erfolgreiche Bewerbung	375
Bestens vorbereitet in den Berufseinstieg	376
1 Stellenbewerbung	377
2 Bewerbungsgespräche	381
3 Beendigung eines Dienstverhältnisses	382
Stichwortverzeichnis	387
Bildnachweis	388