

# 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 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	<b>Erfolgreich präsentieren mit POWERPOINT</b>		199
5.1.1	Seitenränder	148	1	Richtig präsentieren	200
5.1.2	Ausrichtung	148	2	Präsentationssoftware POWERPOINT	201
5.1.3	Format	148	2.1	POWERPOINT-Oberfläche	202
5.1.4	Dialogfeld Seite einrichten	149	2.2	Seite einrichten	202
5.2	Seitenhintergrund	149	2.3	Neue Folien erstellen	202
5.3	Schnellformatvorlagen	150	2.4	Ansichtsarten	203
5.3.1	Formatvorlagentypen	150	2.4.1	Präsentationsansichten	203
5.3.2	Dokumentformatierung	151	2.4.2	Miniaturansicht	204
5.3.3	Absatzabstand	151	2.5	Folien bearbeiten	205
5.4	WORD-Vorlagen	152	2.6	Designs	206
6	Gestaltung von Geschäftsbriefen	156	2.7	Texte im Platzhalter formatieren	207
6.1	Unterschied Geschäfts- und Privatbrief	156	2.8	Objekte im Platzhalter erstellen	208
6.2	Geschäftsbriefe	156	2.9	Folienmaster erstellen	213
6.2.1	Gestaltung der Absenderangabe	156	2.10	Kopf- und Fußzeile	215
6.2.2	Schreibung der Straßennamen	158	2.11	Präsentation bearbeiten	216
6.2.3	Empfängeranschriften	159	2.12	Folienübergang	217
<b>Tabellenkalkulation</b>		166	2.13	Animation	217
1	Das Tabellenkalkulationsprogramm EXCEL	167	2.14	Folien drucken	219
1.1	Arbeitsprinzip	167			
1.2	Benutzeroberfläche	168			
1.3	Arbeitsmappe	169			
1.4	Speichern	169			

<b>KOMPETENZBEREICH GESCHÄFTSPROZESSE</b>			
<b>III Meine privaten Finanzen</b>	223	2.4 Kraftfahrzeugsteuer	281
<b>Private Einnahmen-Ausgaben-Rechnung und Haushaltsplan</b>	224	2.5 Umsatzsteuervoranmeldung	282
1 Private Einnahmen und Ausgaben	225	2.5.1 Dienstgeberbeitrag zum Familienlastenausgleichsfonds (DB)	286
1.1 Zahlungsfähigkeit sicherstellen	225	2.5.2 Zuschlag zum Dienstgeberbeitrag (DZ)	286
1.2 Eigene Einnahmen und Ausgaben aufzeichnen und den Überblick bewahren	226	2.6 Kommunalsteuer (KommSt)	287
1.2.1 Aufzeichnung der Einnahmen und Ausgaben von Jugendlichen	226	<b>IV Mündliche und schriftliche Kommunikation</b>	291
2 Das Haushaltsbuch	231	<b>Kaufvertrag und Konsumentenschutz</b>	292
3 Haushaltsplan	234	1 Schriftverkehr zum Kaufvertrag	293
<b>Spar- und Finanzierungsformen</b>	241	1.1 Anbahnung von Kaufverträgen	293
1 Maßnahmen für Spar- und Finanzierungsformen	242	1.1.1 Anpreisung des Verkäufers	294
2 Sparformen	243	1.1.2 Anfrage des Käufers	295
2.1 Das Sparbuch – Schritte und Maßnahmen	243	1.1.3 Angebot	298
2.1.1 Ein Sparbuch eröffnen	243	1.2 Abschluss von Kaufverträgen	303
2.1.2 Eröffnung in einer Sparkassen- oder Bankfiliale	243	1.2.1 Bestellung	303
2.1.3 Eröffnung online über das Internet	243	1.2.2 Auftragsbestätigung	305
2.2 Bausparen – Schritte und Maßnahmen	244	1.3 Erfüllung von Kaufverträgen	307
2.2.1 Abschluss eines Bausparvertrages	244	2 Konsumentenschutz	310
2.2.2 Vorzeitige Kündigung	245	<b>Bedarfsermittlung</b>	314
2.3 Anlage in Gold – Schritte und Maßnahmen	246	1 Bedarfsermittlung und Angebotsvergleich	315
3 Finanzierungsformen	250	2 Kaufentscheidung	316
3.1 Leasing – Schritte und Maßnahmen	251	<b>V Komplexe Geschäftsfälle</b>	323
3.2 Ratenkredit – Schritte und Maßnahmen	252	<b>Komplexe Geschäftsfälle aus dem Büroalltag</b>	324
3.2.1 Maßnahmen des Kreditgebers	252	1 Fallbeispiel: Trendsport GmbH	325
3.2.2 Maßnahmen des Kreditnehmers	253	2 Fallbeispiel: WMW – Walter Müller Werbemittel GmbH	327
<b>Entschuldung</b>	256	3 Fallbeispiel: Lehrling in der Einkaufsabteilung der A. Haberkorn & Co GmbH	328
1 Die eigenen finanzielle Lage kennen und einschätzen	257	4 Fallbeispiel: Lehrling in der Buchhaltung der A. Haberkorn & Co GmbH	330
2 Maßnahmen zur Entschuldung	262	5 Fallbeispiel: Einkäufer/in in der A. Haberkorn & Co GmbH	331
<b>Zahlungsverkehr und Datensicherheit</b>	264	6 Fallbeispiel: Kontierung von Belegen	333
1 Zahlungsformen richtig nützen	265	<b>KOMPETENZBEREICH UNTERNEHMENS-GRÜNDUNG UND -FÜHRUNG</b>	
1.1 Zahlungsverkehr mit dem Girokonto	265	<b>VI Schritt für Schritt zum erfolgreichen Unternehmen</b>	347
1.2 Kartenzahlung	267	<b>Unternehmensgründung</b>	348
2 Datensicherheit bei elektronischen Bankdienstleistungen	269	1 Grundvoraussetzungen für die Unternehmensgründung	349
<b>Abgaben</b>	273	2 Einen Businessplan entwickeln	352
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
<b>VII Meine erfolgreiche Bewerbung</b>	<b>375</b>
<del>Bestens vorbereitet in den Berufseinstieg</del>	<del>376</del>
Bestens vorbereitet in den Berufseinstieg	376
1 Stellenbewerbung	377
2 Bewerbungsgespräche	381
3 Beendigung eines Dienstverhältnisses	382
Stichwortverzeichnis	387
Bildnachweis	388