

LERNFELD 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

1.1	Wir erkunden einen Betrieb	9
1.2	Wir orientieren uns im neuen Unternehmen	20
1.3	Wir benötigen als Arbeitnehmende umfassende Handlungskompetenzen	24
1.4	Wir reagieren auf bestimmte berufliche Situationen mit sozialer Kompetenz	38
1.5	Wir orientieren uns in der dualen Berufsausbildung	43
1.6	Wir verstehen Rechte und Pflichten der Auszubildenden	46
1.7	Wir informieren uns über die Bestimmungen des Jugendarbeitsschutzgesetzes	49
1.8	Wir erkennen die Bedeutung von Tarifverträgen	52
1.9	Wir nutzen Möglichkeiten der innerbetrieblichen Mitbestimmung	55
1.10	Wir informieren uns über die Möglichkeiten der beruflichen Fort- und Weiterbildung	60
1.11	Wir erkennen die Bedürfnisse als Grundlage menschlichen Verhaltens	64
1.12	Wir unterscheiden Güterarten und Dienstleistungen	67
1.13	Wir erkennen das ökonomische Prinzip	70
1.14	Wir unterscheiden betriebliche und volkswirtschaftliche Produktionsfaktoren	73
1.15	Wir erkennen den Wirtschaftskreislauf als ein Modell der Volkswirtschaft	78
1.16	Wir nutzen die Möglichkeiten der Arbeitsteilung	83
1.17	Wir können unseren Betrieb in das wirtschaftliche Gesamtgefüge einordnen	87
1.18	Wir unterstützen unser Unternehmen beim Erreichen der Unternehmensziele	95
1.19	Wir präsentieren professionell	101
1.20	Wir erstellen Bildschirmpräsentationen	117

LERNFELD 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

2.1	Wir arbeiten in unterschiedlichen Büroformen	133
2.2	Wir sorgen für eine ergonomische Büroausstattung der Arbeitsplätze	147
2.3	Wir gestalten die Arbeitsumgebung optimal	158
2.4	Wir treffen grundlegende Entscheidungen bei der Einführung der Datenverarbeitung	165
2.5	Wir kennen die typische Struktur der Hardware	170
2.6	Wir verwenden EDV-Programme	177
2.7	Wir arbeiten mit dem Betriebssystem Windows	185
2.8	Wir nutzen lokale Netzwerke	194
2.9	Wir schreiben nach der 10-Finger-Tastmethode und verwalten Dokumente	201
2.10	Wir üben die Grundstellung, die Tasten <i>g</i> und <i>h</i> , die Großschreibung und kennen die verschiedenen Dokumentansichten	209
2.11	Wir üben die neuen Tastwege zu <i>e</i> , <i>i</i> , <i>x</i> , <i>Punkt</i> und <i>Doppelpunkt</i> und markieren und korrigieren Texte	214
2.12	Wir üben die neuen Tastwege zu <i>c</i> , <i>Komma</i> , <i>Strichpunkt (Semikolon)</i> , <i>r</i> , <i>u</i> , <i>t</i> und <i>z</i> und kopieren und verschieben Textteile oder heben sie hervor	220
2.13	Wir üben die neuen Tastwege zu <i>w</i> , <i>o</i> , <i>v</i> , <i>m</i> , <i>b</i> und <i>n</i> und gestalten Texte mit Symbolen, Sonderzeichen und ClipArts	226

2.14	Wir üben die neuen Tastwege zu <i>q, p, y, Kurzstrich, Grundstrich, ä, ü, ß</i> und <i>Fragezeichen</i> , formatieren Absätze und wenden die Rechtschreibregeln und Regeln nach DIN 5008 richtig an	232
2.15	Wir schreiben Ziffern und Zahlen blind und gestalten Zahlenkolonnen mithilfe der TAB-Taste	238
2.16	Wir schreiben die Zeichen blind und wenden die Gestaltungsregeln nach DIN 5008 richtig an	243
2.17	Wir bearbeiten die Eingangspost	250
2.18	Wir verwenden unterschiedliche Papierformate	256
2.19	Wir verwalten das Schriftgut unseres Unternehmens	262
2.20	Wir führen ein Dokumentenmanagementsystem ein	277
2.21	Wir schützen Daten vor Missbrauch, Verlust oder Beschädigung	283
2.22	Wir speichern Daten langfristig auf externen Speichern	291
2.23	Wir bearbeiten die Ausgangspost	300
2.24	Wir versenden mit Post-, Express- und Kurierdiensten	305
2.25	Wir fertigen Protokolle an	315
2.26	Wir planen Termine	321
2.27	Wir führen eine effiziente Zeitplanung durch	329
2.28	Wir beachten die Arbeitsschutzbestimmungen	338
2.29	Wir wenden Strategien zur Bewältigung von Stress, Burn-out und Mobbing an	341
2.30	Wir lösen Konflikte am Arbeitsplatz	349
2.31	Wir arbeiten in Teams	357

LERNFELD 3: Aufträge bearbeiten

3.1	Wir verschaffen uns einen Überblick über den Auftragsbearbeitungsprozess	363
3.2	Wir erstellen Angebote	368
3.3	Wir wenden die kaufmännischen Rechenarten zur Berechnung von Angebotspreisen an	376
3.4	Wir nutzen für die Auftragsbearbeitung Warenwirtschaftssysteme und ERP-Systeme	382
3.5	Wir setzen Excel im Rahmen der Auftragsbearbeitung ein	391
3.6	Wir berücksichtigen Gesichtspunkte der Nachhaltigkeit bei der Abwicklung von Aufträgen	404
3.7	Wir nutzen Netze und Dienste zur Kommunikation	414
3.8	Wir formatieren Zeichen, Seitenrahmen und Seitenhintergrund	428
3.9	Wir gestalten Absätze und Textfelder	433
3.10	Wir gliedern Zahlen und gestalten Formen	441
3.11	Wir formatieren Seiten	446
3.12	Wir erstellen Titelblätter in längeren Texten	449
3.13	Wir positionieren Texte mithilfe von Tabulatoren	452
3.14	Wir erstellen Kopf- und Fußzeilen in längeren Texten	456
3.15	Wir erstellen Zahlentabellen und Texte in Tabellenform	460
3.16	Wir drucken	468
3.17	Wir kopieren	473
3.18	Wir scannen	477
3.19	Wir verwenden Vordrucke	482

3.20 Wir gestalten Dokumentvorlagen 485

3.21 Wir entwickeln und erstellen Formulare und Checklisten 490

3.22 Wir schreiben E-Mails 499

3.23 Wir schreiben Geschäftsbriefe 506

3.24 Wir verwenden Textbausteine in der geschäftlichen Korrespondenz 515

3.25 Wir formatieren Texte in Spalten 525

LERNFELD 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

4.1 Wir führen eine Beschaffungsplanung durch 531

4.2 Wir finden Bezugsquellen 538

4.3 Wir erstellen Anfragen 547

4.4 Wir berücksichtigen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei der Lieferung 550

4.5 Wir führen einen Angebotsvergleich durch 554

4.6 Wir bestellen Sachgüter und Dienstleistungen 562

4.7 Wir schließen Rechtsgeschäfte ab 568

4.8 Wir schließen Kaufverträge ab und erfüllen sie 574

4.9 Wir schließen Dienst-, Werk- und Mietverträge ab und erfüllen sie 579

4.10 Wir prüfen die Geschäftsfähigkeit der Geschäftspartner 584

4.11 Wir nehmen Waren an 588

4.12 Wir erfüllen im Lager verschiedene Aufgaben 593

4.13 Wir beachten allgemeingültige Grundsätze bei der Arbeit im Lager 598

4.14 Wir versuchen, uns dem optimalen Lagerbestand zu nähern 605

4.15 Wir kontrollieren die Bestände im Lager 608

4.16 Wir überprüfen die Wirtschaftlichkeit des Lagers mit Lagerkennziffern 612

4.17 Wir nutzen besondere Funktionen von Excel 619

4.18 Wir nehmen unsere Rechte bei einer Schlechtleistung wahr 636

4.19 Wir handeln bei einer nicht rechtzeitigen Lieferung 661

4.20 Wir prüfen Rechnungen 666

4.21 Wir bezahlen bar 669

4.22 Wir wickeln Zahlungen mit der Girocard ab 673

4.23 Wir nehmen Möglichkeiten der bargeldlosen Zahlung wahr 678

4.24 Wir wickeln Zahlungen mit der Kreditkarte ab 683

Sachwortverzeichnis 687

Bildquellenverzeichnis 694