

1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	Lernfeld 1	LS 3	Wir beschreiben unseren Ausbildungsberuf	86
			3.1	<i>Den Bildungsauftrag verstehen und bewerten</i>	86
LS 1	Wir präsentieren den Ausbildungsbetrieb	11	3.2	<i>Regelungen des Ausbildungsvertrags nachvollziehen</i>	88
1.1	<i>Das Modellunternehmen Palm KG kennenlernen</i>	11	3.3	<i>Die gestreckte Abschlussprüfung und den Berufsschulabschluss beschreiben</i>	91
1.1.1	<i>Sich einen Überblick über die Palm KG verschaffen</i>	12	LS 4	<i>Wir beachten Mitbestimmungsrechte und Tarifrecht im Unternehmen</i>	95
1.1.2	<i>Unternehmensphilosophie und Stakeholder kennenlernen</i>	15	4.1	<i>Mitbestimmungsgesetze darstellen</i>	96
1.1.3	<i>Die Bedeutung von Kompetenzen und lebenslangem Lernen erkennen</i>	20	4.2	<i>Rechte des Betriebs- und Personalrates beachten</i>	97
1.1.4	<i>Rechtliche Rahmenbedingungen feststellen</i>	25	4.3	<i>Die Bedeutung von Tarifverträgen begründen</i>	102
1.1.5	<i>Den organisatorischen Aufbau eines Unternehmens kennenlernen</i>	30	4.4	<i>Sich über die Mitbestimmung der Auszubildenden und den Jugendarbeitsschutz informieren</i>	104
1.1.6	<i>Arbeits- und Geschäftsprozesse unterscheiden</i>	32	LS 5	<i>Wir erkunden Möglichkeiten beruflicher Fort- und Weiterbildung</i>	109
1.2	<i>Die Präsentation des Ausbildungsbetriebs vorbereiten</i>	40	5.1	<i>Lebenslanges Lernen und nachhaltige Existenzsicherung begründen</i>	109
1.2.1	<i>Ziele und Zielgruppen bestimmen</i>	41	5.2	<i>Qualifizierungsmaßnahmen recherchieren und auswerten</i>	111
1.2.2	<i>Rahmenbedingungen für eine Präsentation klären</i>	41	5.3	<i>Lernen im Ausland und den Europass beschreiben</i>	114
1.2.3	<i>Bewertungskriterien festlegen</i>	43	5.4	<i>Maßnahmen zur Unterstützung der Fort- und Weiterbildung zusammenstellen</i>	116
1.2.4	<i>Inhalt und Gliederung festlegen</i>	45	2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	Lernfeld 2
1.2.5	<i>Medieneinsatz planen</i>	47	LS 1	<i>Wir gestalten Arbeitsraum, Arbeitsplatz und Arbeitsumgebung</i>	119
1.2.6	<i>Allgemeine Gestaltungsregeln beachten</i>	50	1.1	<i>Die Bearbeitung der Lernsituation planen</i>	121
1.2.7	<i>Präsentationsregeln berücksichtigen</i>	53	1.2	<i>Anforderungen an Arbeitsplätze im Büro beschreiben</i>	122
1.3	<i>Den Ausbildungsbetrieb mit Microsoft Office PowerPoint präsentieren</i>	54	1.3	<i>Arten von Büroräumen unterscheiden</i>	123
1.3.1	<i>Allgemeine Präsentationsregeln beachten</i>	54	1.4	<i>Den Arbeitsraum gestalten</i>	125
1.3.2	<i>Microsoft Office PowerPoint kennenlernen</i>	54	1.4.1	<i>Vorstellungen zur Beleuchtung entwickeln</i>	130
1.3.3	<i>Einen Überblick über die Programmmenüs erhalten</i>	55			131
1.3.4	<i>Die Präsentation der Palm KG nachvollziehen</i>	58			
LS 2	Wir verstehen den Betrieb im Zusammenhang der Wirtschaft	61			
2.1	<i>Bedürfnisse, Bedarf und Nachfrage nach Gütern unterscheiden</i>	61			
2.2	<i>Güterarten richtig zuordnen</i>	65			
2.3	<i>Produktionsfaktoren einsetzen</i>	67			
2.4	<i>Die Bedeutung der Arbeitsteilung begründen</i>	70			
2.5	<i>Geldströme im Wirtschaftskreislauf diskutieren</i>	75			
2.6	<i>Unternehmensziele einordnen</i>	80			

1.4.2	Das Raumklima im Büro verbessern	133	LS 5	Wir ordnen und bewahren Schriftstücke und elektronische Dokumente auf	219
1.4.3	Die Lärmentwicklung im Büro mindern	135	5.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	220
1.4.4	Räume farblich gestalten	137	5.2	Aufbewahrungsfristen unterscheiden	220
1.5	Anforderungen an einen Bildschirmarbeitsplatz kennen	138	5.3	Ablageorte feststellen	222
1.6	Ökologie im Büro berücksichtigen	146	5.4	Ordnungssysteme anwenden	224
1.6.1	Büroräume und Bürogeräte energieschonend nutzen	147	5.5	Arten der Registratur vergleichen	226
1.6.2	Auf Abfallvermeidung achten	147	5.6	Dokumentenmanagementsysteme (DMS) beschreiben	229
1.6.3	Die Entsorgung von Abfall unterstützen	148	5.7	Datenpflege beachten	232
LS 2	Wir planen Termine und stimmen sie ab	153	5.8	Datensicherung und Datensicherheit beachten	234
2.1	Bearbeitung der Lernsituation planen	155	5.9	Datenschutzrechtliche Bestimmungen klären	239
2.2	Termine planen	155	LS 6	Wir berücksichtigen Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit	242
2.2.1	Termine nach verschiedenen Kriterien unterscheiden	155	6.1	Belastungen an Büroarbeitsplätzen erkennen	243
2.2.2	Hilfsmittel der Termin- und Zeitplanung bestimmen	158	6.2	Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit ermitteln	246
2.3	Termine im Gespräch abstimmen	162	6.2.1	Informationen über Arbeits- und Gesundheitsschutzvorschriften sammeln	247
2.3.1	Grundlagen der Kommunikation verstehen	162	6.2.2	Ergänzende Maßnahmen im Rahmen eines betrieblichen Gesundheitsmanagements beurteilen	256
2.3.2	Mit Konflikten umgehen	164	3	Aufträge bearbeiten	Lernfeld 3
LS 3	Wir organisieren ein Meeting unter Berücksichtigung des Zeitmanagements	171	LS 1	Wir analysieren den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung	262
3.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	171	1.1	Planungen zur Bearbeitung der Lernsituation vornehmen	262
3.2	Zeit- und Selbstmanagement reflektieren	172	1.2	Kundenstruktur und Kundenbeziehungen darstellen	264
3.2.1	Techniken des Selbstmanagements unterscheiden	172	1.2.1	Stamm- und Bewegungsdaten unterscheiden	264
3.3	Sitzungen und Besprechungen organisieren	178	1.2.2	Die Kundenstruktur analysieren	267
3.3.1	Die Vorbereitung von Sitzungen und Besprechungen planen	179	1.2.3	Kundenbeziehungen herausstellen	269
3.3.2	Die Durchführung von Sitzungen und Besprechungen planen	181	1.3	Den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung darstellen	270
3.3.3	Die Nachbereitung von Sitzungen und Besprechungen planen	184			
LS 4	Wir bearbeiten eingehende und ausgehende Informationen	189			
4.1	Eingehende Informationen bearbeiten	190			
4.1.1	Den Posteingang abwickeln	190			
4.1.2	Den E-Mail-Eingang bearbeiten	194			
4.1.3	Eingehende Gespräche bearbeiten	195			
4.1.4	Den Telefaxeingang abwickeln	202			
4.2	Ausgehende Informationen bearbeiten	203			
4.2.1	Den Postausgang bearbeiten	203			
4.2.2	Den Ausgang von E-Mail, Telefax und Gesprächen bearbeiten	215			

Inhalt

1.4	Verantwortungsbereiche in der Auftragsbearbeitung zuordnen	274	4.3	Bestandteile von Angeboten beschreiben und prüfen	326
LS 2	Wir erschließen büroübliche Applikationen der EDV-Anlage	278	4.3.1	Pflichtangaben in Angeboten und Rechnungen beschreiben	326
2.1	Die Vorgehensweise im Unterricht planen	278	4.3.2	Art, Güte und Menge der Ware in Angeboten unterscheiden	328
2.2	Die betriebliche EDV-Anlage beschreiben	279	4.3.3	Preisangaben und Preiskonditionen unterscheiden	328
2.3	Die Unternehmenssoftware ERP beschreiben	282	4.3.4	Lieferbedingungen gegenüberstellen	330
2.4	Zugriffsrechte und Berechtigungen für die Computernutzung beachten	285	4.3.5	Liefertermine sicherstellen	331
2.5	Einzel- und Netzwerkarbeitsplatz unterscheiden	287	4.3.6	Zahlungsbedingungen unterscheiden	332
2.6	Kommunikationsmöglichkeiten unterscheiden	289	4.4	Aus Angeboten Aufträge erstellen und bearbeiten	333
LS 3	Wir berechnen Preise mit Taschenrechner und über Tabellenkalkulation	293	4.5	Zusatztexthe für verlangte Angebote formulieren	335
3.1	Mit der Einstiegssituation planen	293	LS 5	Wir bereiten externen und internen Schriftverkehr vor	339
3.2	Kaufmännisches Rechnen anwenden	296	5.1	Schriftstücke im betrieblichen Schriftverkehr unterscheiden	339
3.2.1	Einen Selbsttest durchführen	296	5.2	Tastschreiben mit dem Online-Tastschreibprogramm Tippika organisieren	340
3.2.2	Mit dem Taschenrechner arbeiten	296	5.3	Geschäftsbriefe mithilfe eines Textverarbeitungsprogramms erstellen	341
3.2.3	Dreisatzrechnungen durchführen	298	5.4	Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung (DIN 5008) beachten	342
3.2.4	Prozentrechnungen durchführen	300	5.5	Modern und richtig formulieren	349
3.2.5	Durchschnittsrechnungen durchführen	302	5.6	Corporate Design beachten	350
3.3	Die Tabellenkalkulation für die Preisberechnung einsetzen	304	5.7	Unverlangte Angebote erstellen	352
3.3.1	Grundlagen der Tabellenkalkulation erarbeiten	304	5.8	Die Bearbeitung fremdsprachlicher Anfragen vorbereiten	353
3.3.2	Formeln, Funktionen und Adressierung einsetzen	305	5.9	Interkulturelle Unterschiede in der Anfrage- und Auftragsbearbeitung beachten	356
3.3.3	Formatierungen in Exceltabellen vornehmen	308	5.10	Textverarbeitungskompetenzen überprüfen	358
3.4	Preiskalkulationen durchführen	309	LS 6	Wir nutzen Kommunikationssysteme situationsgerecht	360
3.5	Kalkulationszuschlag und Handelsspanne (Marge) berechnen	311	6.1	Kundenorientierte Kommunikation vorbereiten	360
3.6	Unverbindliche Preisempfehlungen geben	315	6.2	Kommunikationssysteme für die Auftragsbearbeitung einsetzen	362
LS 4	Wir erstellen Angebote und bearbeiten Aufträge	318	6.2.1	Internet- und Intranetnutzung beurteilen	362
4.1	Angebotsarten und -formen im Absatzprozess einsetzen	318	6.2.2	E-Mails erstellen und versenden	366
4.2	Betriebliche Rahmenbedingungen zur Angebotserstellung sondieren	322	6.2.3	Telefaxsysteme unterscheiden	374

6.2.4	Leistungsmerkmale von Telefonanlagen nutzen	375	1.6	Die Bestellmengenplanung vorbereiten	425
LS 7	Wir erstellen bedarfsgerecht und rationell Dokumente	380	1.7	Den Bedarf über das Bestellpunktverfahren ermitteln	427
7.1	Vorgehensweise für die Lernsituation festlegen	380	1.8	Den Bedarf über das Bestellrhythmusverfahren ermitteln	428
7.2	Word-Funktionen für eine rationelle Dokumentenerstellung einsetzen	381	1.9	Die optimale Bestellmenge ermitteln	429
7.3	Anforderungen und Varianten der Texterstellung unterscheiden	383	1.10	Qualitative Anforderungen bei der Bedarfsermittlung berücksichtigen	432
7.4	Formulare entwerfen	385	1.11	Bedarfsscheidungen treffen und reflektieren	433
7.5	Vorlagen verwenden und erstellen	386	LS 2	Wir recherchieren Bezugsquellen nach Beschaffungsrichtlinien	436
7.6	Text- oder Schnellbausteine erstellen	388	2.1	Beschaffungs- oder Einkaufsrichtlinien verwenden	436
7.7	Serienbriefe erstellen	392	2.2	Rahmenverträge beachten	437
LS 8	Wir vervielfältigen Schriftstücke und versenden Dateien	395	2.3	Interne Bezugsquellen nutzen	438
8.1	Druckersysteme vergleichen	395	2.4	Externe Bezugsquellen recherchieren	440
8.2	Druckkosten berechnen	399	2.5	Lieferantenbewertung	443
8.3	Scanner vergleichen	401	LS 3	Wir erstellen Anfragen	446
8.4	Kopierer vergleichen und bewerten	402	3.1	Anfragearten unterscheiden	446
8.5	Papierarten unterscheiden	404	3.2	Einzelanfragen mit der Textverarbeitung erstellen	449
8.6	Eine nachhaltige Drucker- und Kopierer-nutzung unterstützen	407	3.3	Anfragen als Serienbrief erstellen	450
8.7	Vervielfältigungsarbeiten vorbereiten	409	3.4	Anfragen über andere Kommunikations-wege erstellen	451
4	Sachgüter und Dienst-leistungen beschaffen und Verträge schließen	413	LS 4	Wir prüfen und vergleichen Angebote	453
	Lernfeld 4		4.1	Angebotsbestandteile prüfen	453
			4.2	Allgemeine Geschäftsbedingungen einbeziehen	455
LS 1	Wir ermitteln den Bedarf an Sachgütern und Dienstleistungen	415	4.3	Eine Bezugskalkulation durchführen	460
1.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	415	4.4	Einen quantitativen Angebotsvergleich durchführen	463
1.2	Beschaffungsfälle unterscheiden	415	4.5	Eine Nutzwertanalyse durchführen	465
1.3	Beschaffungsprozess und Beschaffungs-planung erschließen	416	LS 5	Wir bestellen Sachgüter und Dienst-leistungen	470
1.4	Eine Ist-Aufnahme der Beschaffung durchführen	422	5.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	470
1.5	Lagerbestandsgrößen unterscheiden	423	5.2	Verträge schließen	470

Inhalt

5.3	Vertragsarten vergleichen und abgrenzen	473	Anhang	
5.4	Rechtsnormen beachten	477	In Teams arbeiten	544
5.5	Fehlerhafte Willenserklärungen erkennen und bearbeiten	480	Gruppenarbeit	545
5.6	Bestellungen erstellen	482	Arbeits- und Lernstartegien	546
5.7	Bestellvorgänge reflektieren	486	IPERKA - Methode der vollständigen Handlung	547
LS 6	Wir nehmen Waren an sowie Dienstleistungen ab und lagern Waren	489	Methoden zur Förderung der Handlungskompetenz	548
6.1	Die Lernsituation planen	489	Das Pareto-Prinzip	550
6.2	Waren annehmen und lagern	489	Sachwortverzeichnis	551
6.3	Dienstleistungen prüfen und abnehmen	499		
6.4	Abnahmeprozesse reflektieren und verbessern	501		
LS 7	Wir bearbeiten Schlechtleistungen	503		
7.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	503		
7.2	Mängelarten feststellen	505		
7.3	Untersuchungs- und Rügepflicht beachten	508		
7.4	Rechte des Käufers bei Mängeln wahren	510		
7.5	Schlechtleistungen bearbeiten und richtig kommunizieren	515		
7.6	Gewährleistungsausschluss und Verjährung beachten	517		
LS 8	Wir bearbeiten eine Nicht-rechtzeitig-Lieferung	521		
8.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	521		
8.2	Rechtliche Bestimmungen klären	523		
8.3	Richtig mit Lieferanten kommunizieren	526		
8.4	Einen Ablaufplan zur Bearbeitung der Nicht-rechtzeitig-Lieferung erstellen	529		
LS 9	Wir prüfen und begleichen Rechnungen	530		
9.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	530		
9.2	Eine sachliche und rechnerische Überprüfung durchführen	531		
9.3	Die Zahlungsart festlegen und zahlen	535		