

1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	Lernfeld 1	9	LS 3	Wir beschreiben unseren Ausbildungsberuf	86
LS 1	Wir präsentieren den Ausbildungsbetrieb		11	3.1	Den Bildungsauftrag verstehen und bewerten	86
1.1	Das Modellunternehmen Palm KG kennenlernen		11	3.2	Regelungen des Ausbildungsvertrags nachvollziehen	88
1.1.1	Sich einen Überblick über die Palm KG verschaffen		12	3.3	Die gestreckte Abschlussprüfung und den Berufschulabschluss beschreiben	91
1.1.2	Unternehmensphilosophie und Stakeholder kennenlernen		15	LS 4	Wir beachten Mitbestimmungsrechte und Tarifrecht im Unternehmen	95
1.1.3	Die Bedeutung von Kompetenzen und lebenslangem Lernen erkennen		20	4.1	Mitbestimmungsgesetze darstellen	96
1.1.4	Rechtliche Rahmenbedingungen feststellen		25	4.2	Rechte des Betriebs- und Personalrates beachten	97
1.1.5	Den organisatorischen Aufbau eines Unternehmens kennenlernen		30	4.3	Die Bedeutung von Tarifverträgen begründen	102
1.1.6	Arbeits- und Geschäftsprozesse unterscheiden		32	4.4	Sich über die Mitbestimmung der Auszubildenden und den Jugendarbeitsschutz informieren	104
1.2	Die Präsentation des Ausbildungsbetriebs vorbereiten		40	LS 5	Wir erkunden Möglichkeiten beruflicher Fort- und Weiterbildung	109
1.2.1	Ziele und Zielgruppen bestimmen		41	5.1	Lebenslanges Lernen und nachhaltige Existenzsicherung begründen	109
1.2.2	Rahmenbedingungen für eine Präsentation klären		41	5.2	Qualifizierungsmaßnahmen recherchieren und auswerten	111
1.2.3	Bewertungskriterien festlegen		43	5.3	Lernen im Ausland und den Europass beschreiben	114
1.2.4	Inhalt und Gliederung festlegen		45	5.4	Maßnahmen zur Unterstützung der Fort- und Weiterbildung zusammenstellen	116
1.2.5	Medieneinsatz planen		47			
1.2.6	Allgemeine Gestaltungsregeln beachten		50			
1.2.7	Präsentationsregeln berücksichtigen		53			
1.3	Den Ausbildungsbetrieb mit Microsoft Office PowerPoint präsentieren		54			
1.3.1	Allgemeine Präsentationsregeln beachten		54			
1.3.2	Microsoft Office PowerPoint kennenlernen		54			
1.3.3	Einen Überblick über die Programmmenüs erhalten		55			
1.3.4	Die Präsentation der Palm KG nachvollziehen		58			
LS 2	Wir verstehen den Betrieb im Zusammenhang der Wirtschaft		61	2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	Lernfeld 2
2.1	Bedürfnisse, Bedarf und Nachfrage nach Gütern unterscheiden		61			119
2.2	Güterarten richtig zuordnen		65	LS 1	Wir gestalten Arbeitsraum, Arbeitsplatz und Arbeitsumgebung	121
2.3	Produktionsfaktoren einsetzen		67	1.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	122
2.4	Die Bedeutung der Arbeitsteilung begründen		70	1.2	Anforderungen an Arbeitsplätze im Büro beschreiben	123
2.5	Geldströme im Wirtschaftskreislauf diskutieren		75	1.3	Arten von Büroräumen unterscheiden	125
2.6	Unternehmensziele einordnen		80	1.4	Den Arbeitsraum gestalten	130
				1.4.1	Vorstellungen zur Beleuchtung entwickeln	131

Lernfeld 3

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	Zusatztexte 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	Bedarfsentscheidungen 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	Papiersorten unterscheiden	404	3.2	Einzelanfragen mit der Textverarbeitung erstellen	449
8.6	Eine nachhaltige Drucker- und Kopierernutzung unterstützen	407	3.3	Anfragen als Serienbrief erstellen	450
8.7	Vervielfältigungsarbeiten vorbereiten	409	3.4	Anfragen über andere Kommunikationswege erstellen	451
4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	413	LS 4	Wir prüfen und vergleichen Angebote	453
			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 Beschaffungsplanung erschließen	416	LS 5	Wir bestellen Sachgüter und Dienstleistungen	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

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 Lernstrategien	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	Slechtleistungen 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		