

Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren**Lernfeld 1**

1. Wir präsentieren den Ausbildungsbetrieb.....	7
1.1 Das Modellunternehmen Palm KG	7
1.1.2 Unternehmensphilosophie und Stakeholder kennenlernen	7
1.1.3 Die Bedeutung von Kompetenzen und lebenslangem Lernen erkennen	10
1.1.6 Arbeits- und Geschäftsprozesse unterscheiden.....	13
2 Wir verstehen den Betrieb im Zusammenhang der Wirtschaft	14
2.3 Produktionsfaktoren einsetzen	14
2.4 Die Bedeutung der Arbeitsteilung begründen.....	15
2.6 Unternehmensziele einordnen	15
3 Wir beschreiben unseren Ausbildungsberuf.....	19
4 Wir beachten Mitbestimmungsrechte und Tarifrecht im Unternehmen.....	21
4.3 Die Bedeutung von Tarifverträgen begründen	21

Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren**Lernfeld 2**

1 Wir gestalten Arbeitsraum, Arbeitsplatz und Arbeitsumgebung.....	24
1.1 Die Bearbeitung der Lernsituation planen.....	24
1.4 Den Arbeitsraum gestalten.....	25
1.5 Anforderungen an einen Bildschirmarbeitsplatz kennen.....	28
2 Wir planen Termine und stimmen sie ab	40
2.1 Bearbeitung der Lernsituation planen.....	40
2.2 Termine planen	42
2.3 Termine im Gespräch abstimmen.....	44
3 Wir organisieren ein Meeting unter Berücksichtigung des Zeitmanagements	47
3.1 Die Bearbeitung der Lernsituation planen	47
3.2 Zeit- und Selbstmanagement reflektieren	50
3.3 Sitzungen und Besprechungen organisieren	55
3.3.3 Die Nachbereitung von Sitzungen und Besprechungen planen	55
4 Wir bearbeiten eingehende und ausgehende Informationen	66
4.1 Eingehende Informationen bearbeiten	66
4.1.1 Den Posteingang abwickeln.....	66
4.1.3 Eingehende Gespräche bearbeiten	70
4.1.4 Den Telefaxeingang abwickeln.....	75

4.2 Ausgehende Informationen bearbeiten	76
4.2.1 Den Postausgang bearbeiten	76
4.2.2 Den Ausgang von E-Mail, Telefax und Gesprächen bearbeiten.....	82
5 Wir ordnen und bewahren Schriftstücke und elektronische Dokumente auf.....	85
5.2 Aufbewahrungsfristen unterscheiden	85
5.4 Ordnungssysteme anwenden	86
5.5 Arten der Registratur vergleichen.....	87
6 Wir berücksichtigen Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit.....	90
6.2 Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit ermitteln	90
6.2.1 Informationen über Arbeits- und Gesundheitsschutzvorschriften sammeln.....	90

Aufträge bearbeiten

Lernfeld 3

1 Wir analysieren den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung.....	96
1.2 Kundenstruktur und Kundenbeziehungen darstellen	96
1.2.1 Stamm- und Bewegungsdaten unterscheiden	96
1.3 Den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung darstellen	107
1.4 Verantwortungsbereiche in der Auftragsbearbeitung zuordnen	108
2 Wir erschließen büroübliche Applikationen der EDV-Anlage	110
2.2 Die betriebliche EDV-Anlage beschreiben.....	110
3 Wir berechnen Preise mit Taschenrechner und über Tabellenkalkulation.....	110
3.3 Die Tabellenkalkulation für die Preisberechnung einsetzen.....	110
3.3.1 Grundlagen der Tabellenkalkulation erarbeiten.....	110
3.6 Unverbindliche Preisempfehlungen geben	112
5 Wir bereiten externen und internen Schriftverkehr vor	114
5.5 Modern und richtig formulieren	114
5.9 Interkulturelle Unterschiede in der Anfrage- und Auftragsbearbeitung beachten....	118
8 Wir vervielfältigen Schriftstücke und versenden Dateien	118
8.2 Druckkosten berechnen.....	118

Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

Lernfeld 4

1 Wir ermitteln den Bedarf an Sachgütern und Dienstleistungen	120
1.5 Lagerbestandgrößen unterscheiden	120
2 Wir recherchieren Bezugsquellen und Beschaffungsrichtlinien.....	121
2.1 Beschaffungs- oder Einkaufsrichtlinien verwenden	121

4 Wir prüfen und vergleichen Angebote	123
4.1 Angebotsbestandteile prüfen.....	123
4.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen einbeziehen.....	126
4.4 Einen quantitativen Angebotsvergleich durchführen.....	132
4.5 Eine Nutzwertanalyse durchführen.....	133
5 Wir bestellen Sachgüter und Dienstleistungen.....	136
5.6 Bestellungen erstellen	136
6 Wir nehmen Waren an sowie Dienstleistungen ab und lagern Waren	138
6.2 Waren annehmen und lagern	138
6.3 Dienstleistungen prüfen und abnehmen	138
7 Wir bearbeiten Schlechtleistungen	139
7.2 Mängelarten feststellen.....	139
7.3 Untersuchungs- und Rügepflicht beachten	141
8 Wir bearbeiten eine Nicht-rechtzeitig-Lieferung	142
8.4 Einen Ablaufplan zur Bearbeitung der Nicht-rechtzeitig-Lieferung erstellen.....	142
9 Wir prüfen und begleichen Rechnungen	143
9.2 Eine sachliche und rechnerische Überprüfung durchführen	143
9.3 Die Zahlungsart festlegen und zahlen	146