

Inhaltsverzeichnis

KOMPETENZBEREICH ARBEITSPLATZ BÜRO

I	Mein Arbeitsplatz	7
	Umgangsformen im Berufsleben	8
1	Richtige Umgangsformen im Überblick	9
2	Der erste Eindruck	10
3	Das Image	11
4	Äußere Erscheinungsbild	11
5	Pünktlichkeit	13
6	Grüßen und Begrüßen, die richtige Anrede	14
7	Sich vorstellen	15
8	Per „Du“ oder per „Sie“	16
9	„Verzeihung“, „bitte“, „danke“	17
10	Schrift- und Umgangssprache	17
11	Small Talk	18
	Zeitmanagement und Arbeitsorganisation	21
1	Ich organisiere meine Zeit selbst	22
1.1	Zeitinventur – Pareto-Prinzip	22
1.2	Tagesplanung	23
1.3	Die 60:40-Regel – der Einbau von Zeitpuffer	25
1.4	Aufgaben bearbeiten – Prioritäten setzen	26
1.4.1	Eisenhower-Methode	26
1.4.2	ABC-Analyse	27
2	Störungen im Zeitmanagement	29
2.1	Zeitdiebe	30
2.2	Störenfriede	30
2.3	Aufschieben	31
3	Richtiges Zeitmanagement umsetzen	32
3.1	Ihre persönliche Leistungskurve	32
3.2	Pausen	33
3.3	Sägeblatt-Effekt	34
3.4	Nein sagen	34
4	Termine planen und Aufgaben verwalten	35
4.1	Mit OUTLOOK arbeiten	36
4.1.1	Kalender – Termine planen	37
4.1.2	Aufgaben erstellen und verwalten	39
4.2	Weitere Funktionen in OUTLOOK	40
4.3	Datensicherung und Datenimport in OUTLOOK	41
5	Gästebetreuung im Unternehmen	42
	Gesundheitsförderung	46
1	Arbeit und Gesundheit	47
1.1	Berufsspezifische Erkrankungen	47
1.2	Ursachen von berufsspezifischen Erkrankungen	48
2	Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz	51
2.1	Gesundheitsförderung durch Mitarbeiter/innen	51
2.2	Gesundheitsförderung durch Unternehmen	54
2.2.1	Bessere Arbeitsbedingungen	55
2.2.2	Motivierender Arbeitsinhalt	56
2.2.3	Betriebliche Sozialleistungen	56

II	Informationstechnologie	59
	Funktionen des Computers	60
1	Hardware	61
1.1	Datenreise durch den Computer	61
1.2	Peripheriegeräte und Speichermedien	63
1.2.1	Eingabegeräte	63
1.2.2	Ausgabegeräte	64
1.2.3	Externe Speicher	66
2	Software	67
2.1	Arten von Software	67
2.2	Anschaffung von Software	68
3	Technische Probleme lösen	69
	Information und Kommunikation im Netz	73
1	Informationen im Netz	74
1.1	Informationsprozess	74
1.1.1	Informationsrecherche im Internet	75
1.1.2	Informationsprüfung	81
1.1.3	Informationsanalyse	82
1.1.4	Informationsanwendung	83
1.2	Informationen aus dem Internet zitieren	83
1.3	Urheberrecht	86
1.3.1	Urheberrechtsgesetz	87
1.3.2	Nutzungs- und Lizenzrechte	87
1.3.3	Verstöße gegen das Urheberrecht	88
1.4	Probleme bei der Informationsrecherche im Internet	90
1.4.1	Fehlermeldungen von Suchmaschinen und Datenbanken	90
1.4.2	Manipulation von Suchmaschinen	91
1.4.3	Phishing	91
2	Elektronische Post (E-Mail)	91
2.1	Wie ist ein E-Mail aufgebaut?	91
2.2	OUTLOOK-Konto	92
2.3	E-Mail erstellen	93
2.4	Kontakte – Personen	100
3	Social Media	104
3.1	Blog	104
3.2	Social Networks	105
3.3	Wissenssysteme und -foren	106
3.4	Multimediaportale	108

KOMPETENZBEREICH GESCHÄFTSPROZESSE

III	Meine Herausforderungen im Beruf	113
	Sozialformen des Arbeitens	114
1	Arbeiten im Team	115
2	Phasen der Teamentwicklung	116
3	Rollenverteilung im Team	117

4	Kommunikation im Team	122	2	Kostenvoranschläge	179
4.1	Feedback geben und nehmen	122	2.1	Arten von Kostenvoranschlägen	180
4.2	Feedbackregeln	125	2.2	Kosten eines Kostenvoranschlages	180
5	Teamkonflikte	126	2.3	Inhalt eines Kostenvoranschlages	180
5.1	Häufige Konfliktfaktoren	127			
5.2	Strategien zur Konfliktlösung	127	V	Beschwerdemanagement	185
5.2.1	Konflikte vermeiden	128			
5.2.2	Konflikte ignorieren	130		Beschwerden erfolgreich behandeln	186
5.2.3	Konflikten konstruktiv begegnen	130	1	Ursachen für Kundenbeschwerden	187
Business Behaviour		136	2	Kundenbeschwerden als Chance	188
1	Menschen aus anderen Kulturen	137	3	Kanäle zum Erfassen von Kundenbeschwerden	189
2	Internationale Arbeits- und Umgangsformen	138	3.1	Mündlich	189
			3.2	Schriftlich	189
IV Beschaffungsmanagement		143	3.3	Elektronisch	190
			3.4	Telefonisch	191
Von der Beschaffung bis zum Verbrauch – ein Überblick		144	4	Das Beschwerdegespräch	192
1	Beschaffung	145	4.1	Beschwerdegespräch vorbereiten	193
1.1	Beschaffungsmarktforschung	146	4.2	Beschwerdegespräch führen	194
1.2	Beschaffungsprogramm	146	4.3	Beschwerdegespräch nachbereiten	197
1.3	Beschaffungsmethode	147			
1.3.1	Beschaffungsarten	147	KOMPETENZBEREICH UNTERNEHMENS-GRÜNDUNG UND -FÜHRUNG		
1.3.2	Auswahl der Beschaffungsart	149	VI Kompetent handeln bei Projekten	199	
1.4	Beschaffungskonditionen	154			
1.5	Beschaffungskommunikation	155		Projektmanagement	200
1.6	Beschaffungsdurchführung und -kontrolle	155	1	Grundlagen des Projektmanagements	201
1.6.1	Bedarfsmeldung	157	1.1	Projekt	201
1.6.2	Auswahl möglicher Lieferanten	159	1.2	Projektbeteiligte	204
1.6.3	Anfragen/Angebote einholen	161	1.3	Projektmanagement	205
1.6.4	Angebotsprüfung und Angebotsvergleich	161	1.4	Der Ablauf eines Projektes im Überblick	205
1.6.5	Bestellung	162	2	Projektdefinition (Vorbereitung)	206
1.6.6	Ablaufkontrolle	163	2.1	Projektideen finden	206
1.6.7	Materialannahme und Eingangsprüfung	163	2.2	Projektideen bewerten	207
1.6.8	Rechnungsprüfung	163	2.3	Durchführbarkeit und Projektwürdigkeit prüfen	208
1.6.9	Zahlung	163	2.4	Projekt abgrenzen	209
1.6.10	Kalkulation und Fakturierung	164	2.4.1	Zeitliche Abgrenzung	209
2	Lagerung	164	2.4.2	Sachliche Abgrenzung	210
2.1	Funktionen des Lagers	165	2.4.3	Soziale Abgrenzung	211
2.2	Lagerarten	166	2.5	Projektauftrag erstellen	212
2.2.1	Zentrale oder dezentrale Lager	166	3	Projektplanung	213
2.2.2	Fixe oder dynamische Lagerplatzzuordnungen	167	3.1	Projektstrukturplan erstellen	213
3	Verteilung (Transport)	168	3.2	Arbeitspakete festlegen	215
4	Entsorgung	170	3.3	Ablauf- und Terminplan erstellen	216
Ausschreibungen und Kostenvoranschläge		174	3.4	Ressourcen und Kosten planen	217
1	Ausschreibungen	175	3.5	Finanzplan erstellen	218
1.1	Auftraggeber von Ausschreibungen	175	4	Projektdurchführung	218
1.2	Bekanntmachung von Ausschreibungen	176	4.1	Projektsteuerung	219
1.3	Inhalt einer Ausschreibung	177	4.1.1	Istzustand ermitteln	220
1.4	Ausscheiden von Angeboten	177	4.1.2	Soll-Ist-Vergleiche anstellen	220
1.5	Arten von Ausschreibungen	178			

4.1.3	Abweichungsanalyse durchführen	220	7.12	Folienübergang	259
4.1.4	Maßnahmen setzen	221	7.13	Animation	259
4.2	Risikomanagement	221	7.14	Folien drucken	261
4.3	Dokumentation	222	8	Präsentationsprogramm Prezi	264
5	Projektabschluss	223		Kreativitätstechniken	266
	Projekte erfolgreich präsentieren	227	1	Überblick über Kreativitätstechniken	267
1	Die Präsentation	228	2	Brainstorming	268
2	Die Atmung	228	3	Die sechs W-Fragen	269
3	Präsentationen vorbereiten	230	4	Mindmapping	270
4	Der Aufbau einer Präsentation	231	5	Clustering/Wortsonne	272
4.1	Die Einleitung	232			
4.2	Der Hauptteil	233	VII	Verwaltung und Recht	275
4.3	Der Schluss	233		Öffentliche Verwaltung	276
5	Der Stichwortzettel	234	1	Organisation der öffentlichen Verwaltung	277
6	Der Einsatz von Medien	235	1.1	Aufgabengebiete der öffentlichen Verwaltung	278
6.1	Grundregeln zur Gestaltung von Präsentationsmedien	236	1.2	Zuständigkeiten der öffentlichen Verwaltung	278
6.2	Verschiedene Präsentationsmedien	237	2	Amtswege	279
6.2.1	Handout	237	2.1	Ausfüllen von Formularen	279
6.2.2	Tafel und Whiteboard	238	2.2	Virtueller Amtsweg (E-Government)	280
6.2.3	Flipchart	238		Dienstplichten und Arbeitsrecht	282
6.2.4	Pinnwand, Steck- und Magnetwand	239	1	Rechte und Pflichten im Überblick	283
6.2.5	Beamer	239	2	Arbeitszeit	284
6.2.6	Video	241	2.1	Normalarbeitszeit und Überstunden	284
6.2.7	Overheadprojektor	241	2.2	Gleitzeit	284
7	Präsentationssoftware POWERPOINT	242	2.3	Ruhepause	285
7.1	POWERPOINT-Oberfläche	244	2.4	Urlaub	285
7.2	Seite einrichten	244	2.5	Mutterschutz und Karenz	285
7.3	Neue Folien erstellen	244	2.6	Arbeitsverhinderung	286
7.4	Ansichtsarten	245	3	Entlohnung	287
7.4.1	Präsentationsansichten	245			
7.4.2	Miniaturansicht	246		Stichwortverzeichnis	291
7.5	Folien bearbeiten	247		Bildnachweis	295
7.6	Designs	248			
7.7	Texte im Platzhalter formatieren	249			
7.8	Objekte im Platzhalter erstellen	250			
7.9	Folienmaster erstellen	255			
7.10	Kopf- und Fußzeile	257			
7.11	Präsentation bearbeiten	258			