

# Inhaltsverzeichnis

<b>KOMPETENZBEREICH ARBEITSPLATZ BÜRO</b>			
<b>I Mein Arbeitsplatz</b>	<b>7</b>	<b>II Informationstechnologie</b>	<b>59</b>
<b>Umgangsformen im Berufsleben</b>	<b>8</b>	<b>Funktionen des Computers</b>	<b>60</b>
1 Richtige Umgangsformen im Überblick	9	1 Hardware	61
2 Der erste Eindruck	10	1.1 Datenreise durch den Computer	61
3 Das Image	11	1.2 Peripheriegeräte und Speichermedien	63
4 Äußere Erscheinungsbild	11	1.2.1 Eingabegeräte	63
5 Pünktlichkeit	13	1.2.2 Ausgabegeräte	64
6 Grüßen und Begrüßen, die richtige Anrede	14	1.2.3 Externe Speicher	66
7 Sich vorstellen	15	2 Software	67
8 Per „Du“ oder per „Sie“	16	2.1 Arten von Software	67
9 „Verzeihung“, „bitte“, „danke“	17	2.2 Anschaffung von Software	68
10 Schrift- und Umgangssprache	17	3 Technische Probleme lösen	69
11 Small Talk	18	<b>Information und Kommunikation im Netz</b>	<b>73</b>
<b>Zeitmanagement und Arbeitsorganisation</b>	<b>21</b>	1 Informationen im Netz	74
1 Ich organisiere meine Zeit selbst	22	1.1 Informationsprozess	74
1.1 Zeitinventur – Pareto-Prinzip	22	1.1.1 Informationsrecherche im Internet	75
1.2 Tagesplanung	23	1.1.2 Informationsprüfung	81
1.3 Die 60:40-Regel – der Einbau von Zeitpuffer	25	1.1.3 Informationsanalyse	82
1.4 Aufgaben bearbeiten – Prioritäten setzen	26	1.1.4 Informationsanwendung	83
1.4.1 Eisenhower-Methode	26	1.2 Informationen aus dem Internet zitieren	83
1.4.2 ABC-Analyse	27	1.3 Urheberrecht	86
2 Störungen im Zeitmanagement	29	1.3.1 Urheberrechtsgesetz	87
2.1 Zeitdiebe	30	1.3.2 Nutzungs- und Lizenzrechte	87
2.2 Störenfriede	30	1.3.3 Verstöße gegen das Urheberrecht	88
2.3 Aufschieben	31	1.4 Probleme bei der Informationsrecherche	
3 Richtiges Zeitmanagement umsetzen	32	im Internet	90
3.1 Ihre persönliche Leistungskurve	32	1.4.1 Fehlernachrichten von Suchmaschinen und	
3.2 Pausen	33	Datenbanken	90
3.3 Sägeblatt-Effekt	34	1.4.2 Manipulation von Suchmaschinen	91
3.4 Nein sagen	34	1.4.3 Phishing	91
4 Termine planen und Aufgaben verwalten	35	2 Elektronische Post (E-Mail)	91
4.1 Mit OUTLOOK arbeiten	36	2.1 Wie ist ein E-Mail aufgebaut?	91
4.1.1 Kalender – Termine planen	37	2.2 OUTLOOK-Konto	92
4.1.2 Aufgaben erstellen und verwalten	39	2.3 E-Mail erstellen	93
4.2 Weitere Funktionen in OUTLOOK	40	2.4 Kontakte – Personen	100
4.3 Datensicherung und Datenimport in OUTLOOK	41	3 Social Media	104
5 Gästebetreuung im Unternehmen	42	3.1 Blog	104
<b>Gesundheitsförderung</b>	<b>46</b>	3.2 Social Networks	105
1 Arbeit und Gesundheit	47	3.3 Wissenssysteme und -foren	106
1.1 Berufsspezifische Erkrankungen	47	3.4 Multimedialportale	108
1.2 Ursachen von berufsspezifischen Erkrankungen	48		
2 Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz	51	<b>KOMPETENZBEREICH GESCHÄFTSPROZESSE</b>	
2.1 Gesundheitsförderung durch Mitarbeiter/innen	51	<b>III Meine Herausforderungen im Beruf</b>	<b>113</b>
2.2 Gesundheitsförderung durch Unternehmen	54		
2.2.1 Bessere Arbeitsbedingungen	55	<b>Sozialformen des Arbeitens</b>	<b>114</b>
2.2.2 Motivierender Arbeitsinhalt	56	1 Arbeiten im Team	115
2.2.3 Betriebliche Sozialeistungen	56	2 Phasen der Teamentwicklung	116
		3 Rollenverteilung im Team	117

<b>4</b>	<b>Kommunikation im Team</b>	122	<b>2</b>	<b>Kostenvoranschläge</b>	179
4.1	Feedback geben und nehmen	122	2.1	Arten von Kostenvoranschlägen	180
4.2	Feedbackregeln	125	2.2	Kosten eines Kostenvoranschlages	180
<b>5</b>	<b>Teamkonflikte</b>	126	2.3	Inhalt eines Kostenvoranschlages	180
5.1	Häufige Konfliktfaktoren	127			
5.2	Strategien zur Konfliktlösung	127			
5.2.1	Konflikte vermeiden	128	<b>V</b>	<b>Beschwerdemanagement</b>	185
5.2.2	Konflikte ignorieren	130			
5.2.3	Konflikten konstruktiv begegnen	130		<b>Beschwerden erfolgreich behandeln</b>	186
	<b>Business Behaviour</b>	136	1	Ursachen für Kundenbeschwerden	187
<b>1</b>	Menschen aus anderen Kulturen	137	2	Kundenbeschwerden als Chance	188
<b>2</b>	Internationale Arbeits- und Umgangsformen	138	3	Kanäle zum Erfassen von Kundenbeschwerden	189
			3.1	Mündlich	189
			3.2	Schriftlich	189
			3.3	Elektronisch	190
			3.4	Telefonisch	191
<b>IV</b>	<b>Beschaffungsmanagement</b>	143	4	Das Beschwerdegespräch	192
	<b>Von der Beschaffung bis zum Verbrauch – ein Überblick</b>	144	4.1	Beschwerdegespräch vorbereiten	193
<b>1</b>	<b>Beschaffung</b>	145	4.2	Beschwerdegespräch führen	194
1.1	Beschaffungsmarktforschung	146	4.3	Beschwerdegespräch nachbereiten	197
1.2	Beschaffungsprogramm	146			
1.3	Beschaffungsmethode	147		<b>KOMPETENZBEREICH UNTERNEHMENS-GRÜNDUNG UND -FÜHRUNG</b>	
1.3.1	Beschaffungsarten	147			
1.3.2	Auswahl der Beschaffungsart	149	<b>VI</b>	<b>Kompetent handeln bei Projekten</b>	199
1.4	Beschaffungskonditionen	154			
1.5	Beschaffungskommunikation	155		<b>Projektmanagement</b>	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
<b>2</b>	<b>Lagerung</b>	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
<b>3</b>	<b>Verteilung (Transport)</b>	168	3.2	Arbeitspakete festlegen	215
<b>4</b>	<b>Entsorgung</b>	170	3.3	Ablauf- und Terminplan erstellen	216
	<b>Ausschreibungen und Kostenvoranschläge</b>	174	3.4	Ressourcen und Kosten planen	217
<b>1</b>	<b>Ausschreibungen</b>	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			

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