

Lernfeld 1 Im Beruf und Gesundheitswesen orientieren 17

1 Die Zahnarztpraxis als Teil des Gesundheitswesens in Deutschland.....	18
1.1 Unser Gesundheitswesen	19
1.1.1 Aufgaben und Aufbau des Gesundheitswesens	19
1.1.2 Öffentliches Gesundheitswesen	19
1.1.3 Krankenhauswesen	21
1.1.4 Zahnmedizinisch-zahntechnische Versorgung.....	21
1.2 Kooperationsformen bei Zahnärzten	22
1.3 Berufsorganisationen der Zahnärzte	22
1.3.1 Die Bundeszahnärztekammer (BZÄK)	22
1.3.2 Die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV).....	24
1.3.3 Verband medizinischer Fachberufe e.V.....	25
2 Die Zahnarztpraxis im Wirtschaftsgefüge	26
2.1 Zielkonflikte in einer Zahnarztpraxis	28
2.1.1 Ziele einer Zahnarztpraxis	28
2.1.2 Konflikte in einer Zahnarztpraxis	28
2.2 Praxismarketing – ein Instrument zur Zielerreichung?.....	29
2.3 Instrumente des Praxismarketings	30
2.3.1 „König Kunde“: Umgang mit den Patienten	30
2.3.2 Freundlichkeit und Kommunikation der zahnmedizinischen Fachangestellten	30
2.3.3 Werbung	30
2.3.4 Zahnärzte online	31
2.3.5 Weitere Marketingmaßnahmen	31
2.4 IGeL – Individuelle GesundheitsLeistungen	33
2.5 Jede Zahnarztpraxis bekommt die Patienten, die sie verdient	33
2.5.1 Rundum-Zufriedenheit bei Patienten.....	34
2.5.2 Zahnarzt-Ranking	34
2.5.3 Patienten ins Team aufnehmen	34
2.5.4 Minuspunkte	34
2.6 Formelle und informelle Praxisorganisation	34
2.6.1 Formelle Organisation	34
2.6.2 Informelle Organisation	35
2.6.3 Führungsstile	35
3 Der Ausbildungsberuf „Zahnmedizinische Fachangestellte“ und andere Berufe des Gesundheitswesens.....	37
3.1 Berufe im Gesundheitswesen	37
3.2 Zahnmedizinische Fachangestellte: Die Anforderungen steigen.....	38
3.2.1 Arbeitsgebiete	38
3.2.2 Handlungs- und prozessorientierte Ausbildung	38
3.2.3 „Persönliche Qualifikationen“ oder „Schlüsselqualifikationen“.....	39
4 Der Berufsausbildungsvertrag und das Berufsbildungsgesetz (BBiG).....	40
4.1 Der Abschluss des Ausbildungsvertrages	40
4.2 Rechte und Pflichten in der Ausbildung.....	41
4.3 Tägliche Ausbildungszeit	42

4.4	Die Probezeit	43
4.5	Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses	44
5	Die duale Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten	46
5.1	Ausbildung in der Praxis	47
5.1.1	Ausbildungsplan	47
5.1.2	Inhalte	47
5.2	Ausbildung in der Berufsschule	48
5.3	Zwischen- und Abschlussprüfung	48
6	Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz	50
6.1	Arbeitsschutz ist unverzichtbar	51
6.2	Gefahrenstoffe in der Zahnarztpraxis	52
6.3	Infektions- und Hautschutz in Zahnarztpraxen	54
7	Die Schweigepflicht als besondere Pflicht der Zahnmedizinischen Fachangestellten	56
7.1	Die Schweigepflicht – Grundlage der Praxisarbeit	57
7.2	Schweigepflicht und Datenschutz	57
7.3	Entbindung von der Schweigepflicht	58
8	Das Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)	60
9	Weitere soziale Arbeitsschutzbestimmungen in der Ausbildung und im Beruf	62
9.1	Das Mutterschutzgesetz	62
9.1.1	Keine Auskunftspflicht im Vorstellungsgespräch	62
9.1.2	Gestaltung des Arbeitsplatzes und Arbeitszeit	63
9.1.3	Beschäftigungsverbote	63
9.1.4	Elternzeit/Elterngeld	63
9.1.5	Kündigungsschutz	65
9.2	Gut gesichert durch das Kündigungsschutzgesetz	66
9.2.1	Aufhebungsvertrag	66
9.2.2	Kündigungsarten	67
9.2.3	Kündigungsschutz	68
9.2.4	Nach der Kündigung	70
9.3	Sonstige Schutzbestimmungen für Arbeitsverhältnisse	73
9.3.1	Arbeitszeitgesetz	73
9.3.2	Bundesurlaubsgesetz	74
9.3.3	Schwerbehindertengesetz	75
9.3.4	Entgeltfortzahlungsgesetz	76
9.3.5	Überwachung	76
10	Konflikte in der Ausbildung	78
10.1	Konflikte durch Gespräche lösen	78
10.2	Der Ausbildungsberater – Mittler zwischen den Parteien	79
10.3	Die letzte Instanz vor dem Gericht – der Schlichtungsausschuss	79
10.4	Das Arbeitsgericht als letzte Instanz	80

11 Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten	82
11.1 Berufe mit Zukunft	82
11.1.1 Zahnmedizinische Fachangestellte/Bereich Prophylaxe (ehemalige Prophylaxehelferin)	83
11.1.2 Zahnmedizinische Fachassistentin (ZMF)	83
11.1.3 Zahnmedizinische Verwaltungsassistentin (ZMV)	83
11.1.4 Dentalhygienikerin (DH)	83
11.1.5 Qualitätsmanagementbeauftragte(r)	84
11.2 Bildungsurlaub	84
12 Die Zweige der Sozialversicherung	85
12.1 Die Sozialversicherungspflicht	85
12.2 Die gesetzliche Krankenversicherung	87
12.2.1 Versicherte Personen	87
12.2.2 Finanzierung	88
12.2.3 Träger der gesetzlichen Krankenversicherung	90
12.2.4 Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherungen	90
12.3 Die gesetzliche Unfallversicherung	93
12.3.1 Versicherte Personen	93
12.3.2 Träger der gesetzlichen Unfallversicherung	94
12.3.3 Finanzierung	94
12.3.4 Aufgaben der Unfallversicherung	94
12.4 Arbeitsförderung und Arbeitslosenversicherung	97
12.4.1 Versicherte Personen	97
12.4.2 Träger der Versicherung	97
12.4.3 Finanzierung	98
12.4.4 Leistungen	98
12.5 Die gesetzliche Rentenversicherung	100
12.5.1 Grundzüge des Rentenversicherungssystems / „Generationenvertrag“	100
12.5.2 Träger der Rentenversicherung / Beitragssatz	101
12.5.3 Aufgaben des Rentenversicherungsausweises	101
12.5.4 Leistungen der Rentenversicherung	101
12.5.5 Rentenreform(en)	102
12.5.6 Zukunftsaufgaben des „Generationenvertrages“	103
12.6 Die gesetzliche Pflegeversicherung	105
12.6.1 Träger der gesetzlichen Pflegeversicherung	106
12.6.2 Finanzierung der Pflegeversicherung / Beitragslast	106
12.6.3 Leistungen	107
13 Private Absicherung	109
13.1 Individualversicherung: Pro und Kontra	109
13.2 Individualversicherungen im Überblick	110
13.2.1 Personenversicherungen	111
13.2.2 Vermögensversicherungen	113
13.2.3 Sachversicherungen	114

14 Gehaltsabrechnung	116
14.1 Grundlagen der Gehaltsabrechnung	116
14.2 Beitragsberechnung	117
14.3 Beitragsbemessungsgrenzen	117
14.4 Lohnsteuerklassen	118
14.5 Kirchensteuer und SoLi	118
15 Abschluss und Inhalte von Arbeitsverträgen.....	120
15.1 Arten von Arbeitsverträgen	121
15.2 Wichtige Pflichten aus einem Arbeitsvertrag	121
16 Kommunikation im Praxisteam.....	123
16.1 Kommunikation: Was ist das?.....	124
16.2 Kommunikationstechniken.....	124
Lernfeld 2 Patienten empfangen und begleiten	129
1 Gestaltung des Empfangs- und Wartebereiches	130
1.1 Aufbau einer Praxis und Aufgaben der einzelnen Funktionsbereiche ..	130
1.1.1 Praxistypen	131
1.1.2 Funktionsbereiche einer Praxis	132
1.1.3 Der Empfangsbereich	133
1.1.4 Allgemeine Anforderungen an die Praxisgestaltung.....	136
1.2 Der Datenschutz ist in einer Zahnarztpraxis besonders wichtig und erstreckt sich über alle Funktionsbereiche	140
2 Grundregeln für den richtigen Umgang	144
2.1 Einstellung auf Eigenschaften und Erwartungen der Patienten	144
2.1.1 Patientenstatus – alle Patienten sind gleich, oder?	145
2.1.2 Vorsorge, Kontrolle oder Schmerzpatient?	146
2.1.3 Angst vor dem Zahnarzt – die ZMA als Psychologin	146
2.1.4 Kinder – erste Erfahrung mit dem Zahnarzt	146
2.1.5 Selbstbewusst und stark? Jugendliche Patienten	147
2.1.6 Oft „keine Zeit“: Erwachsene/Ältere	147
2.1.7 Besondere Aufmerksamkeit – hilfsbedürftige Patienten	148
2.2 Den richtigen Ton erwischen – verbale und nonverbale Kommunikation mit den Patienten	149
2.2.1 Allgemeine Verhaltensmaßstäbe im Umgang miteinander	149
2.2.2 Das „Vier-Ohren-Modell“ als Grundlage kommunikativer Beziehungen	154
3 Grundlagen der Rechtsordnung – was steht wo?	159
3.1 Gewohnheits-, Zivil-, Straf- und Verwaltungsrecht	159
3.1.1 Rechtsquellen und Rechtsgebiete	159
3.1.2 Straf- und Zivilrecht.....	160
3.2 Willenserklärungen und Geschäftsfähigkeit als Voraussetzung für den Abschluss rechtswirksamer Geschäfte	162
3.2.1 Rechtsfähigkeit.....	162
3.2.2 Geschäftsfähigkeit	162
3.2.3 Formen der Willenserklärungen	164
3.2.4 Rechtswirksamkeit von Willenserklärungen.....	165
3.2.5 Gegenstände des Rechtsverkehrs	167

4 Der Behandlungsvertrag	169
4.1 Rechtliche Grundlagen	169
4.1.1 Zustandekommen des Behandlungsvertrages	169
4.1.2 Vertragspartner	170
4.1.3 Beratung und Aufklärung des Patienten	171
4.1.4 Der Anamnesebogen	172
4.1.5 Behandlungsleistung	174
4.1.6 Sorgfaltspflicht	174
4.1.7 Ausschluss der Leistungspflicht	175
4.1.8 Abrechnung mit Kassenpatienten	176
4.1.9 Geldschulden	176
4.2 Sonstige behandlungsrechtliche Vorschriften	179
4.2.1 Dokumentationspflicht	179
4.2.2 Karteiführung	181
4.2.3 Elektronische Dokumentationsformen	183
4.2.4 Zweck der Dokumentation	183
4.2.5 Herausgabe der Karteikarte bzw. der Aufzeichnungen über die Behandlung	183
4.2.6 Meldepflicht	184
4.3 Pflichten des Patienten	186
4.3.1 Termineinhaltung	186
5 Die elektronische Gesundheitskarte und Europäische Krankenversicherungskarte	188
5.1 Funktionen der elektronischen Gesundheitskarte	188
5.2 Grunddaten	189
5.3 Ausbaustufen	189
5.4 Vorteile der elektronischen Gesundheitskarte	189
5.5 Datensicherheit	189
5.6 Die Europäische Krankenversichertenkarte	190
6 Datenverarbeitung in der Praxiswelt	192
6.1 Konfigurationsfragen	192
6.2 Software	193
6.3 Datenschutz	193
Lernfeld 3 Praxishygiene organisieren	195
1 Der Wartungsvertrag	196
1.1 Ein Wartungsvertrag kommt zustande	196
1.2 Inhalt eines Wartungsvertrages	198
1.3 Pflichten der Vertragspartner	199
2 Die Kosten einer Zahnarztpraxis	201
2.1 Was sind Kosten?	201
2.2 Ausgaben und Kosten	202
2.3 Einige Vorschläge für das Praxisteam zur Kostensenkung	203
2.4 Fixe und variable Kosten	203

3 Sammlung, Trennung und Entsorgung von Abfällen	206
3.1 Entsorgungsunternehmen	207
3.2 Abfallarten	208
Lernfeld 6 Praxisabläufe organisieren	209
1 Aufbau- und Ablauforganisation	210
1.1 Aufbauorganisation	210
1.2 Grundsätze der Organisation	212
2 Teamgeist steht über allem und hilft Konflikte zu lösen	213
2.1 Ein „WIR-Gefühl“ für Vertrauen und Motivation	214
2.2 Erfolgsfaktoren der Teamarbeit	214
2.3 Teambesprechungen	215
2.4 Umgang mit Konfliktsituationen	215
3 Terminplanungen im Praxisteam	217
3.1 Grundsätze der Zeitplanung	217
3.2 Praxisinterne Zeitplanung	220
3.3 Patientenbestellsystem	220
3.4 Nummernsystem für große Gemeinschaftspraxen	221
3.5 Patientenbestellbuch	221
3.6 Interner Informationsaustausch	223
3.7 EDV-gestützte Zeitmanagement-Systeme	224
3.8 Praxis-Check statt Praxisschock	225
4 Formen und Vorschriften der schriftlichen Kommunikation	228
4.1 Schriftliche Kommunikation im Überblick	228
4.2 Formen der schriftlichen Korrespondenz	229
4.3 Versendungsmöglichkeiten	229
4.4 Briefe mit medizinischem Material richtig versenden	231
4.5 Postausgang – richtig gemacht	232
4.5.1 Normgerechte Briefformate verwenden	233
4.5.2 Briefe normgerecht gestalten	233
4.5.3 Briefkopf oder Anschrift richtig schreiben	235
4.5.4 Bezugszeichenzeile	238
4.5.5 Praxisbriefe inhaltlich richtig gestalten	238
4.5.6 Briefe richtig falten	240
4.6 Posteingang	241
4.7 Schriftgutablage/Registratursysteme	243
4.8 Schriftgutarten/Aktenführung	245
4.9 Ordnungssysteme bei der Schriftgutablage und -verwaltung	246
4.9.1 Alphabetische Ordnung	246
4.9.2 Numerische Ordnung	246
4.9.3 Mnemotechnische Ordnung	246
4.9.4 Sachlogische Ordnung	246
4.9.5 Farbliche Ordnung	246
4.10 Aufbewahrungsfristen	246

5 Beratung und Aufklärung der Patienten über die Behandlungsleistungen nach dem Sozialgesetzbuch V	248
5.1 Aufbau des Sozialgesetzbuchs V	248
5.2 Zahnärztliche Pflichten nach dem Sozialgesetzbuch V	249
5.3 Was gehört zu den Kernleistungen der zahnärztlichen Behandlung? oder: Worauf hat der Kassenpatient Anspruch?.....	250
5.4 Wer alles kann auf meine vertraulichen Daten zugreifen? Bin ich ein „gläserner“ Patient?.....	254
Lernfeld 9 Waren beschaffen und verwalten	257
1 Die Bezugsquellenermittlung.....	258
1.1 Welche Produkte werden in Praxen benötigt?	258
1.1.1 Praxisinventar	258
1.1.2 Sprechstundenbedarf.....	259
1.1.3 Praxisbedarf	259
1.2 Wie wird der Bedarf festgestellt und wann wird bestellt?	259
1.3 Besonderheiten bei der Bestellung von Sprechstundenbedarf.....	260
1.4 Welche Informationsquellen gibt es?	260
1.4.1 Apotheken	261
1.4.2 Bekannte Lieferanten	261
1.4.3 Neue Lieferanten	261
2 Die Anfrage	262
2.1 Warum Anfragen?.....	262
2.2 Arten von Anfragen	263
3 Angebote einholen und vergleichen	264
3.1 Angebotsarten	264
3.1.1 Angebot an die Allgemeinheit	264
3.1.2 Persönliche Angebote.....	264
3.2 Angebotsinhalte.....	265
3.2.1 Art und Beschaffenheit der Ware	265
3.2.2 Lieferungsbedingungen	266
3.2.3 Zahlungsbedingungen	266
3.2.4 Preisnachlässe	267
3.2.5 Erfüllungsort	267
3.2.6 Gerichtsstand	268
3.2.7 Lieferzeit.....	268
3.3 Angebote vergleichen	268
3.3.1 Angebotsübersicht erstellen	268
3.3.2 Der Rechnungspreis	269
3.3.3 Checkliste: Angebotsvergleich	269
4 Lernfeldbezogene Prozent- und Zinsrechnung.....	271
4.1 Berechnung des Prozentwertes	271
4.2 Berechnung des Prozentsatzes	272
4.3 Berechnung des Grundwertes	272
4.4 Berechnung der Zinsen	272

5	Der Kaufvertrag	274
5.1	Arten, Abschluss, Inhalte und Pflichten von Kaufverträgen	274
5.1.1	Zustandekommen eines Kaufvertrages	275
5.1.2	Formfreiheiten und Formvorschriften	275
5.1.3	Die Bestellung	275
5.1.4	Auftragsbestätigung	276
5.2	Wichtige Kaufvertragsarten	276
5.2.1	Nach der rechtlichen Stellung der Vertragspartner	276
5.2.2	Nach der Güte und Beschaffenheit der Produkte	277
5.2.3	Nach der Lieferzeit der Ware	277
5.2.4	Nach dem Zahlungszeitpunkt	278
5.3	Schuldverhältnisse aus Kaufverträgen	278
5.3.1	Erfüllungsgeschäft	278
5.3.2	Leistungsort	279
5.3.3	Leistungszeit	279
5.3.4	Ausschluss der Leistungspflicht	279
5.3.5	Annahmeverzug	279
5.3.6	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	281
5.3.7	Verbraucherschutz und Allgemeine Geschäftsbedingungen	281
5.4	Widerrufsrecht bei Haustür- und ähnlichen Geschäften sowie bei Fernabsatzverträgen	285
5.4.1	Haustürgeschäfte	286
5.4.2	E-Commerce	286
5.4.3	Fernabsatzvertrag	286
5.4.4	Rechte des Verbrauchers	287
6	Die mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)	289
6.1	Das Wesen der mangelhaften Lieferung	289
6.2	Mängelarten	289
6.2.1	Mängel nach deren Erkennbarkeit	289
6.2.2	Rechtsmängel	290
6.3	Pflichten des Käufers bei einer mangelhaften Lieferung	290
6.3.1	Prüfungspflicht	290
6.3.2	Aufbewahrungspflicht	290
6.4	Verjährungsfristen für Ansprüche aus mangelhafter Lieferung	291
6.5	Rechte bei mangelhafter Lieferung	292
6.5.1	Nachbesserung	293
6.5.2	Preisnachlass (Minderung)	293
6.5.3	Rücktritt vom Vertrag (Wandelung)	293
6.5.4	Schadensersatz	293
6.5.5	Beweislastumkehr	294
7	Der Lieferungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung)	295
7.1	Voraussetzungen des Lieferungsverzuges	296
7.1.1	Verschulden des Lieferers	296
7.1.2	Mahnung und Fristsetzung durch den Käufer	296
7.2	Ausschluss der Leistungspflicht	296
7.3	Rechte des Käufers bei Lieferungsverzug	297

8 Übliche Zahlungsarten in der Zahnarztpraxis	298
8.1 Übersicht der Zahlungsarten	298
8.2 Barzahlung	299
8.3 Halbbare Zahlung	299
8.3.1 Nachnahme.....	299
8.3.2 Barscheck	300
8.4 Bargeldlose Zahlung	300
8.4.1 Überweisung, Dauerauftrag, Einzugsermächtigung, Abbuchungsverfahren	300
8.4.2 Bezahlten mit Karte	301
8.4.3 Verrechnungs-, Order-, Travellerscheck	303
9 Der Umgang mit Belegen aus dem Beschaffungsbereich	305
9.1 Sortieren der Ablage	305
9.2 Belegverwaltung	306
9.3 Buchungsbelege	307
10 Medizinproduktebuch und Bestandsverzeichnis	309
10.1 Das Medizinproduktebuch	309
10.2 Das Bestandsverzeichnis	311
11 Lagerhaltung des Grundbedarfs in der Zahnarztpraxis.....	313
11.1 Vorteile einer umfangreicheren Lagerhaltung	313
11.2 Nachteile einer umfangreicheren Lagerhaltung	314
11.3 Ziele der Lagerhaltung	314
11.4 Tätigkeiten im Lager einer Zahnarztpraxis	315
Lernfeld 12 Prothetische Behandlungen begleiten	317
1 Auch Kassenpatienten müssen zuzahlen.....	318
1.1 Sozialgesetzbuch V, § 2.....	318
1.2 Mehrkostenregelung bei zahnärztlichen Leistungen	319
1.3 Heil- und Kostenplan bei Zahnersatz	320
1.3.1 Informationspflicht	320
1.3.2 Inhalte des Heil- und Kostenplanes	320
2 Mahnverfahren	325
2.1 Abrechnungswesen und Privatliquidation	325
2.2 Rechnungstellung/Zahlung	326
2.3 Zahlungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Zahlung)	326
2.4 Mahnverfahren	326
2.5 Klageverfahren (Zivilprozess)	327
2.6 Die Zwangsvollstreckung	328
2.7 Verjährungsfristen für Ansprüche	329
2.8 Hemmung und Neubeginn einer drohenden Verjährung	329
3 Vertragsbeziehungen zum Dental-Labor	331
3.1 Vertragliche Beziehungen	331
3.2 Gewährleistungsfrist	331

3.3	Auswahlkriterien für eine Vertragsbeziehung	332
3.4	Ausländische Dental-Labors	334
Lernfeld 13	Praxisprozesse mitgestalten	335
1	Mitarbeiterführung und Ablaufplanung.....	336
1.1	Mitarbeiterführung	336
1.2	Arbeitsplatz- und Stellenbeschreibungen/Ablaufplanungen	337
2	Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung	339
2.1	Gesundheitsvorsorge bei Schreibtisch- und Bildschirmarbeitsplätzen	339
2.2	Der Behandlungsplatz	342
3	Zeitplanungen im Praxisteam	345
3.1	Personaleinsatz als Rahmenbedingung für die Terminplanung	346
3.2	Äußere Terminplanung	347
3.3	Arbeitszeiten für das Praxisteam	349
4	Qualitätsmanagement-Richtlinie der vertragszahnärztlichen Versorgung	351
4.1	Was bedeutet der Begriff „Qualitätsmanagement“ für eine Zahnarztpraxis?	351
4.2	Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses – „Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung“ ..	356
4.3	Festlegen von praxisbezogenen Qualitätsleitlinien und -zielen	359
4.3.1	Praxisleitbilder	360
4.3.2	Festlegen von Abläufen und Zuständigkeiten	361
4.3.3	Dokumentation und Umgang mit Fehlern	362
4.4	Weitere Zertifizierungsmöglichkeiten	362
4.4.1	Möglichkeit 1: DIN EN ISO 9001:2000	362
4.4.2	Möglichkeit 2: European Foundation for Quality Management (EFQM). ..	363
4.4.3	Möglichkeit 3 – Zahnärztliches-Qualitätsmanagement-System (ZQMS)	364
4.5	Umsetzung des Qualitätsmanagements	365
4.6	Mit Checklisten den Istzustand feststellen	365
5	Haftung und strafrechtliche Verantwortung von Zahnarzt und Fachangestellten	369
5.1	Folgen nicht ordnungsgemäßer Leistung	371
5.2	Gravierende Fehler	371
5.3	Beweislast	371
5.4	Haftung konkret	372
6	Bewerbung nach bestandener Prüfung	374
6.1	Arbeitsplatzsuche	375
6.2	Die Bewerbung	376
6.3	Eisbrecher – das Anschreiben	378
6.4	Die Bewerbungsmappe	379
6.5	Bitte recht freundlich: das Bewerbungsfoto	380

6.6	Der Lebenslauf: die Visitenkarte Ihrer Bewerbung	380
6.7	Die „dritte Seite“ und das Anlagenverzeichnis	382
6.8	Onlinebewerbung	382
6.8.1	Kurzbewerbung	382
6.8.2	Vollbewerbung	382
6.8.3	Formularbewerbung	382
6.8.4	Bewerbungs-Homepage	382
6.9	Wie glänzen Sie im Vorstellungsgespräch?	383
6.9.1	Einladungsbestätigung	383
6.9.2	Ziele des Vorstellungsgesprächs	383
6.9.3	Verhaltensweisen	383
6.9.4	Gesprächsvorbereitung	384
	Sachwortverzeichnis.....	387
	Bildquellenverzeichnis	397