

1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	<i>Lernfeld 1</i>	9	LS 3	Wir beschreiben unseren Ausbildungsberuf	84
LS 1	Wir präsentieren den Ausbildungsbetrieb		11	3.1	Den Bildungsauftrag verstehen und bewerten	85
1.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen		11	3.2	Regelungen des Ausbildungsvertrags nachvollziehen	87
1.2	Einführung in die Berufsausbildung		13	3.3	Die gestreckte Abschlussprüfung und den Berufsschulabschluss beschreiben	90
1.2.1	Start in den Berufsschulunterricht		13	LS 4	Wir beachten Mitbestimmungsrechte und Tarifrecht im Unternehmen	94
1.2.2	Kompetenzen für lebenslanges Lernen und Lernkontrollen		17	4.1	Mitbestimmungsgesetze darstellen	95
1.3	Das Modellunternehmen Palm KG kennenlernen		21	4.2	Rechte des Betriebs- und Personalrates beachten	96
1.3.1	Sich einen Überblick über die Palm KG verschaffen		21	4.3	Die Bedeutung von Tarifverträgen begründen	101
1.3.2	Die Palm KG genauer kennenlernen		24	4.4	Sich über die Mitbestimmung der Auszubildenden und den Jugendarbeitsschutz informieren	103
1.3.3	Arbeits- und Geschäftsprozesse		32	LS 5	Wir erkunden Möglichkeiten beruflicher Fort- und Weiterbildung	107
1.4	Die Präsentation des Ausbildungsbetriebs vorbereiten		38	5.1	Lebenslanges Lernen und nachhaltige Existenzsicherung begründen	108
1.4.1	Ziele und Zielgruppen bestimmen		39	5.2	Qualifizierungsmaßnahmen recherchieren und auswerten	110
1.4.2	Rahmenbedingungen für eine Präsentation klären		39	5.3	Lernen im Ausland und den Europass beschreiben	113
1.4.3	Bewertungskriterien festlegen		41	5.4	Maßnahmen zur Unterstützung der Fort- und Weiterbildung zusammenstellen	115
1.4.4	Inhalt und Gliederung festlegen		43			
1.4.5	Medieneinsatz planen		45			
1.4.6	Allgemeine Gestaltungsregeln beachten		48			
1.4.7	Präsentationsregeln berücksichtigen		51			
1.5	Den Ausbildungsbetrieb mit Microsoft Office PowerPoint präsentieren		52			
1.5.1	Allgemeine Präsentationsregeln beachten		52			
1.5.2	Microsoft Office PowerPoint kennenlernen		52			
1.5.3	Einen Überblick über die Programmenüs erhalten		53			
1.5.4	Die Präsentation der Palm KG nachvollziehen		56			
LS 2	Wir verstehen den Betrieb im Zusammenhang der Wirtschaft		59	2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	119
2.1	Bedürfnisse, Bedarf und Nachfrage nach Gütern unterscheiden		59	LS 1	Wir gestalten Arbeitsraum, Arbeitsplatz und Arbeitsumgebung	120
2.2	Güterarten richtig zuordnen		63	1.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	122
2.3	Betriebliche Produktionsfaktoren einsetzen		65	1.2	Anforderungen an Arbeitsplätze im Büro beschreiben	123
2.4	Die Bedeutung der Arbeitsteilung begründen		69	1.3	Arten von Büroräumen unterscheiden	125
2.5	Geldströme im Wirtschaftskreislauf diskutieren		75	1.4	Den Arbeitsraum gestalten	130
2.6	Unternehmensziele einordnen		80	1.4.1	Vorstellungen zur Beleuchtung entwickeln	131

1.4.2	Das Raumklima im Büro verbessern	133	4.2.2	Den Ausgang von E-Mail, Telefax und Gesprächen bearbeiten	216
1.4.3	Die Lärmentwicklung im Büro mindern	135			
1.4.4	Räume farblich gestalten	137			
1.5	Anforderungen an einen Bildschirmarbeitsplatz kennen	138	LS 5	Wir ordnen und bewahren Schriftstücke und elektronische Dokumente auf	219
1.6	Ökologie im Büro berücksichtigen	146	5.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	221
1.6.1	Büroräume und Bürogeräte energie-schonend nutzen	147	5.2	Aufbewahrungsfristen unterscheiden	221
1.6.2	Auf Abfallvermeidung achten	147	5.3	Ablageorte feststellen	223
1.6.3	Die Entsorgung von Abfall unterstützen	148	5.4	Ordnungssysteme anwenden	225
LS 2	Wir planen Termine und stimmen sie ab	152	5.5	Arten der Registratur vergleichen	227
2.1	Bearbeitung der Lernsituation planen	155	5.6	Dokumentenmanagementsysteme (DMS) beschreiben	230
2.2	Termine planen	155	5.7	Datenpflege beachten	233
2.2.1	Termine nach verschiedenen Kriterien unterscheiden	155	5.8	Datensicherung und Datensicherheit beachten	235
2.2.2	Hilfsmittel der Termin- und Zeitplanung bestimmen	158	5.9	Datenschutzrechtliche Bestimmungen klären	240
2.3	Termine im Gespräch abstimmen	162	LS 6	Wir berücksichtigen Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit	242
2.3.1	Grundlagen der Kommunikation verstehen	162	6.1	Belastungen an Büroarbeitsplätzen erkennen	244
2.3.2	Mit Konflikten umgehen	164	6.2	Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit ermitteln	247
LS 3	Wir organisieren ein Meeting unter Berücksichtigung des Zeitmanagements	171	6.2.1	Informationen über Arbeits- und Gesundheits-schutzvorschriften sammeln	248
3.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	172	6.2.2	Ergänzende Maßnahmen im Rahmen eines betrieblichen Gesundheitsmanagements beurteilen	257
3.2	Zeit- und Selbstmanagement reflektieren	173			
3.2.1	Techniken des Selbstmanagements unterscheiden	173			
3.2.2	Methoden des Zeitmanagements beschreiben	176			
3.3	Sitzungen und Besprechungen organisieren	179			
3.3.1	Die Vorbereitung von Sitzungen und Besprechungen planen	180			
3.3.2	Die Durchführung von Sitzungen und Besprechungen planen	181	3	Aufträge bearbeiten	Lernfeld 3
3.3.3	Die Nachbereitung von Sitzungen und Besprechungen planen	185			263
LS 4	Wir bearbeiten eingehende und ausgehende Informationen	190	LS 1	Wir analysieren den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung	264
4.1	Eingehende Informationen bearbeiten	191	1.1	Die erste Lernsituation planen	264
4.1.1	Den Posteingang abwickeln	191	1.2	Den Bereich der Auftragsbearbeitung kennenlernen	266
4.1.2	Den E-Mail-Eingang bearbeiten	195	1.3	Prozess und Belege der Auftragsbearbeitung	280
4.1.3	Eingehende Gespräche bearbeiten	196			
4.1.4	Den Telefaxeingang abwickeln	203			
4.2	Ausgehende Informationen bearbeiten	204			
4.2.1	Den Postausgang bearbeiten	204			

LS 2	Wir erschließen büroübliche Applikationen der EDV-Anlage	288	4.3.1	Inhaltliche Angaben in Angeboten	335
2.1	Die Vorgehensweise im Unterricht planen	288	4.3.2	Art, Güte und Menge der Ware in Angeboten unterscheiden	337
2.2	Die betriebliche EDV-Anlage beschreiben	289	4.3.3	Preisangaben und Preiskonditionen unterscheiden	337
2.3	Die Unternehmenssoftware ERP beschreiben	292	4.3.4	Lieferbedingungen vereinbaren	339
2.4	Zugriffsrechte und Berechtigungen für die Computernutzung beachten	295	4.3.5	Liefertermine sicherstellen	340
2.5	Einzel- und Netzwerkarbeitsplatz unterscheiden	297	4.3.6	Zahlungsbedingungen unterscheiden	341
2.6	Kommunikationsmöglichkeiten unterscheiden	299	4.4	Zusatztexte für verlangte Angebote formulieren	342
LS 3	Wir berechnen Preise mit Taschenrechner und über Tabellenkalkulation	303	4.5	Aus Angeboten Aufträge erstellen und bearbeiten	344
3.1	Mit der Einstiegssituation planen	303	4.6	Rechnungen erstellen oder korrigieren	349
3.2	Kaufmännisches Rechnen anwenden	306	4.7	Die Bedeutung von Kundenservice für die Kundenzufriedenheit reflektieren	352
3.2.1	Einen Selbsttest durchführen	306	LS 5	Wir bereiten externen und internen Schriftverkehr vor	354
3.2.2	Mit dem Taschenrechner arbeiten	306	5.1	Schriftstücke im betrieblichen Schriftverkehr unterscheiden	355
3.2.3	Dreisatzrechnungen durchführen	308	5.2	Tastschreiben mit dem Online-Tastschreibprogramm Tippika organisieren	356
3.2.4	Prozentrechnungen durchführen	310	5.3	Geschäftsbriefe mithilfe eines Textverarbeitungsprogramms erstellen	357
3.2.5	Durchschnittsrechnungen durchführen	312	5.4	Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung (DIN 5008) beachten	358
3.3	Die Tabellenkalkulation für die Preisberechnung einsetzen	314	5.5	Modern und richtig formulieren	365
3.3.1	Grundlagen der Tabellenkalkulation erarbeiten	314	5.6	Corporate Design beachten	366
3.3.2	Formeln, Funktionen und Adressierung einsetzen	315	5.7	Unverlangte Angebote erstellen	368
3.3.3	Formatierungen in Exceltabellen vornehmen	318	5.8	Die Bearbeitung fremdsprachlicher Anfragen vorbereiten	369
3.4	Preiskalkulationen durchführen	319	5.9	Interkulturelle Unterschiede in der Anfrage- und Auftragsbearbeitung beachten	372
3.5	Kalkulationszuschlag und Handelsspanne (Marge) berechnen	321	5.10	Textverarbeitungskompetenzen überprüfen	374
3.6	Unverbindliche Preisempfehlungen geben	325	LS 6	Wir nutzen Kommunikationssysteme situationsgerecht	375
LS 4	Wir erstellen Angebote und bearbeiten Aufträge	327	6.1	Kundenorientierte Kommunikation vorbereiten	376
4.1	Angebotsarten und -formen im Absatzprozess einsetzen	328	6.2	Kommunikationssysteme für die Auftragsbearbeitung einsetzen	378
4.2	Betriebliche Rahmenbedingungen zur Angebotserstellung sondieren	332	6.2.1	Internet- und Intranetnutzung beurteilen	378
4.3	Bestandteile von Angeboten beschreiben und prüfen	335	6.2.2	E-Mails erstellen und versenden	382

6.2.3	Telefaxsysteme unterscheiden	390	1.6	Den Verbrauchswert und die ABC-Analyse berücksichtigen	457
6.2.4	Leistungsmerkmale von Telefonanlagen nutzen	391	1.7	Den Bedarf über das Bestellpunktverfahren ermitteln	463
LS 7	Wir erstellen bedarfsgerecht und rationell Dokumente	395	1.8	Den Bedarf über das Bestellrhythmusverfahren ermitteln	464
7.1	Vorgehensweise für die Lernsituation festlegen	396	1.9	Die optimale Bestellmenge ermitteln	466
7.2	Word-Funktionen für eine rationelle Dokumentenerstellung einsetzen	397	1.10	Die Lernsituation reflektieren	468
7.3	Anforderungen und Varianten der Texterstellung unterscheiden	399	LS 2	Wir recherchieren Bezugsquellen nach Beschaffungsrichtlinien	471
7.4	Formulare entwerfen	401	2.1	Beschaffungs- oder Einkaufsrichtlinien verwenden	472
7.5	Vorlagen verwenden und erstellen	402	2.2	Rahmenverträge beachten	473
7.6	Text- oder Schnellbausteine erstellen	404	2.3	Interne Bezugsquellen nutzen	474
7.7	Serienbriefe erstellen	408	2.4	Externe Bezugsquellen recherchieren	476
LS 8	Wir vervielfältigen Schriftstücke und versenden Dateien	410	2.5	Lieferantenbewertung	479
8.1	Druckersysteme vergleichen	411	LS 3	Wir erstellen Anfragen	482
8.2	Druckkosten berechnen	415	3.1	Die Lernsituation planen	482
8.3	Scanner vergleichen	417	3.2	Anfragearten unterscheiden	485
8.4	Kopierer vergleichen und bewerten	418	3.3	Einzelanfragen mit der Textverarbeitung erstellen	487
8.5	Papiersorten unterscheiden	420	3.4	Anfragen als Serienbrief erstellen	488
8.6	Eine nachhaltige Drucker- und Kopierer-nutzung unterstützen	423	3.5	Anfragen über andere Kommunikationswege erstellen	489
8.7	Vervielfältigungsarbeiten vorbereiten	425	LS 4	Wir prüfen und vergleichen Angebote	490
4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	429	4.1	Angebotsbestandteile prüfen	491
	<i>Lernfeld 4</i>		4.2	Allgemeine Geschäftsbedingungen einbeziehen	493
LS 1	Wir ermitteln den Bedarf an Sachgütern und Dienstleistungen	430	4.3	Eine Bezugskalkulation durchführen	498
1.1	Die erste Lernsituation planen	431	4.4	Einen quantitativen Angebotsvergleich durchführen	501
1.2	Den Beschaffungsbereich kennenlernen	433	4.5	Eine Nutzwertanalyse durchführen	503
1.3	Beschaffungsprozess und Beschaffungsplanung erschließen	442	LS 5	Wir bestellen Sachgüter und Dienstleistungen	507
1.4	Bestandsermittlung und -führung im Lager	447	5.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	508
1.5	Die Bestellmengenplanung vorbereiten	457	5.2	Verträge schließen	508
			5.3	Vertragsarten vergleichen und abgrenzen	511

5.4	Rechtsnormen beachten	515	Anhang	586
5.5	Fehlerhafte Willenserklärungen erkennen und bearbeiten	518	In Teams arbeiten	588
5.6	Bestellungen erstellen	520	Gruppenarbeit	589
5.7	Bestellvorgänge reflektieren	524	Arbeits- und Lernstrategien	590
LS 6	Wir nehmen Waren an sowie Dienstleistungen ab und lagern Waren	526	IPERKA - Methode der vollständigen Handlung	591
6.1	Die Lernsituation planen	527	Methoden zur Förderung der Handlungskompetenz	592
6.2	Waren annehmen und lagern	528	Das Pareto-Prinzip	594
6.3	Dienstleistungen prüfen und abnehmen	539	Sachwortverzeichnis	595
6.4	Abnahmeprozesse reflektieren und verbessern	540	Bildquellenverzeichnis	602
LS 7	Wir bearbeiten Schlechtleistungen	542		
7.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	543		
7.2	Mängelarten feststellen	545		
7.3	Untersuchungs- und Rügepflicht beachten	548		
7.4	Rechte des Käufers bei Mängeln wahren	551		
7.5	Schlechtleistungen bearbeiten und richtig kommunizieren	557		
7.6	Gewährleistungsausschluss und Verjährung beachten	559		
LS 8	Wir bearbeiten eine Nicht-rechtzeitig-Lieferung	563		
8.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	563		
8.2	Rechtliche Bestimmungen klären	565		
8.3	Richtig mit Lieferanten kommunizieren	568		
8.4	Einen Ablaufplan zur Bearbeitung der Nicht-rechtzeitig-Lieferung erstellen	571		
LS 9	Wir prüfen und begleichen Rechnungen	572		
9.1	Die Bearbeitung der Lernsituation planen	572		
9.2	Eine sachliche und rechnerische Überprüfung durchführen	573		
9.3	Die Zahlungsart festlegen und zahlen	577		