

## Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

### Lernfeld 1

|   |    |
|---|----|
| 1 Wir präsentieren den Ausbildungsbetrieb .....                         | 7  |
| 1.2 Einführung in die Berufsausbildung .....                            | 8  |
| 1.2.1 Start in den Berufsschulunterricht .....                          | 8  |
| 1.2.2 Kompetenzen für lebenslanges Lernen und Lernkontrollen .....      | 9  |
| 1.3 Das Modellunternehmen Palm KG kennenlernen .....                    | 12 |
| 1.3.2 Die Palm KG genauer kennenlernen .....                            | 12 |
| 1.3.3 Arbeits- und Geschäftsprozesse .....                              | 14 |
| 2 Wir verstehen den Betrieb im Zusammenhang der Wirtschaft .....        | 15 |
| 2.2 Güterarten richtig zuordnen .....                                   | 15 |
| 2.3 Betriebliche Produktionsfaktoren einsetzen .....                    | 16 |
| 2.4 Die Bedeutung der Arbeitsteilung begründen .....                    | 18 |
| 2.6 Unternehmensziele einordnen .....                                   | 18 |
| 3 Wir beschreiben unseren Ausbildungsberuf .....                        | 22 |
| 4 Wir beachten Mitbestimmungsrechte und Tarifrecht im Unternehmen ..... | 24 |
| 4.3 Die Bedeutung von Tarifverträgen begründen .....                    | 24 |

## Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

### Lernfeld 2

|   |    |
|---|----|
| 1 Wir gestalten Arbeitsraum, Arbeitsplatz und Arbeitsumgebung .....             | 29 |
| 1.1 Die Bearbeitung der Lernsituation planen .....                              | 29 |
| 1.4 Den Arbeitsraum gestalten .....   | 30 |
| 1.5 Anforderungen an einen Bildschirmarbeitsplatz kennen .....                  | 33 |
| 2 Wir planen Termine und stimmen sie ab .....                                   | 45 |
| 2.1 Bearbeitung der Lernsituation planen .....                                  | 45 |
| 2.2 Termine planen .....  | 47 |
| 2.3 Termine im Gespräch abstimmen .....   | 49 |
| 3 Wir organisieren ein Meeting unter Berücksichtigung des Zeitmanagements ..... | 52 |
| 3.1 Die Bearbeitung der Lernsituation planen .....                              | 52 |
| 3.2 Zeit- und Selbstmanagement reflektieren .....                               | 52 |
| 3.2.2 Methoden des Zeitmanagements beschreiben .....                            | 52 |
| 3.3 Sitzungen und Besprechungen organisieren .....                              | 60 |
| 3.3.1 Die Vorbereitung von Sitzungen und Besprechungen planen .....             | 60 |
| 3.3.2 Die Durchführung von Sitzungen und Besprechungen planen .....             | 61 |

|   |     |
|---|-----|
| 3.3.3 Die Nachbereitung von Sitzungen und Besprechungen planen .....                  | 62  |
| 4 Wir bearbeiten eingehende und ausgehende Informationen .....                        | 71  |
| 4.1 Eingehende Informationen bearbeiten .....   | 71  |
| 4.1.1 Den Posteingang abwickeln.....  | 71  |
| 4.1.2 Den E-Mail-Eingang bearbeiten.....  | 75  |
| 4.1.3 Eingehende Gespräche bearbeiten .....   | 76  |
| 4.1.4 Den Telefaxeingang abwickeln.....   | 81  |
| 4.2 Ausgehende Informationen bearbeiten .....   | 82  |
| 4.2.1 Den Postausgang bearbeiten .....  | 82  |
| 4.2.2 Den Ausgang von E-Mail, Telefax und Gesprächen bearbeiten.....                  | 88  |
| 5 Wir ordnen und bewahren Schriftstücke und elektronische Dokumente auf.....          | 91  |
| 5.2 Aufbewahrungsfristen unterscheiden.....   | 91  |
| 5.4 Ordnungssysteme anwenden .....  | 92  |
| 5.5 Arten der Registratur vergleichen .....   | 93  |
| 6 Wir berücksichtigen Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit .....      | 96  |
| 6.2 Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit ermitteln .....                            | 96  |
| 6.2.1 Informationen über Arbeits- und Gesundheitsschutzvorschriften sammeln.....      | 96  |
| <b>Aufträge bearbeiten</b>  |     |
| 1 Wir analysieren den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung.....                   | 101 |
| 1.2 Den Bereich der Auftragsbearbeitung kennenlernen.....                             | 101 |
| 1.3 Prozess und Belege der Auftragsbearbeitung.....                                   | 103 |
| 2 Wir erschließen büroübliche Applikationen der EDV-Anlage .....                      | 115 |
| 2.2 Die betriebliche EDV-Anlage beschreiben.....                                      | 115 |
| 3 Wir berechnen Preise mit Taschenrechner und über Tabellenkalkulation.....           | 116 |
| 3.3 Die Tabellenkalkulation für die Preisberechnung einsetzen.....                    | 116 |
| 3.3.2 Formeln, Funktionen und Adressierung einsetzen .....                            | 116 |
| 3.6 Unverbindliche Preisempfehlungen geben .....                                      | 117 |
| 5 Wir bereiten externen und internen Schriftverkehr vor .....                         | 119 |
| 5.5 Modern und richtig formulieren .....  | 119 |
| 5.9 Interkulturelle Unterschiede in der Anfrage- und Auftragsbearbeitung beachten.... | 123 |

|   |     |
|---|-----|
| 8 Wir vervielfältigen Schriftstücke und versenden Dateien .....                     | 123 |
| 8.2 Druckkosten berechnen.....  | 123 |
| <b>Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen</b>             |     |
| 1 Wir ermitteln den Bedarf an Sachgütern und Dienstleistungen .....                 | 125 |
| 1.2 Den Beschaffungsbereich kennenlernen .....                                      | 125 |
| 1.4 Bestandsermittlung und -führung im Lager .....                                  | 127 |
| 1.6 Den Verbrauchswert und die ABC-Analyse berücksichtigen .....                    | 129 |
| 1.7 Den Bedarf über das Bestellpunktverfahren ermitteln .....                       | 131 |
| 1.8 Den Bedarf über das Bestellrhythmusverfahren ermitteln .....                    | 133 |
| 2 Wir recherchieren Bezugsquellen und Beschaffungsrichtlinien.....                  | 134 |
| 2.1 Beschaffungs- oder Einkaufsrichtlinien verwenden .....                          | 134 |
| 2.5 Lieferantenbewertung .....  | 136 |
| 4 Wir prüfen und vergleichen Angebote .....   | 136 |
| 4.1 Angebotsbestandteile prüfen.....  | 136 |
| 4.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen einbeziehen .....                               | 139 |
| 4.4 Einen quantitativen Angebotsvergleich durchführen.....                          | 145 |
| 4.5 Eine Nutzwertanalyse durchführen.....   | 146 |
| 5 Wir bestellen Sachgüter und Dienstleistungen.....                                 | 149 |
| 5.1 Die Bearbeitung der Lernsituation planen .....                                  | 149 |
| 5.6 Bestellungen erstellen .....  | 150 |
| 6 Wir nehmen Waren an sowie Dienstleistungen ab und lagern Waren .....              | 152 |
| 6.2 Waren annehmen und lagern .....   | 152 |
| 6.3 Dienstleistungen prüfen und abnehmen .....                                      | 153 |
| 7 Wir bearbeiten Schlechtleistungen .....   | 154 |
| 7.2 Mängelarten feststellen.....  | 154 |
| 7.3 Untersuchungs- und Rügepflicht beachten .....                                   | 156 |
| 8 Wir bearbeiten eine Nicht-rechtzeitig-Lieferung .....                             | 157 |
| 8.4 Einen Ablaufplan zur Bearbeitung der Nicht-rechtzeitig-Lieferung erstellen..... | 157 |
| 9 Wir prüfen und begleichen Rechnungen .....  | 158 |
| 9.2 Eine sachliche und rechnerische Überprüfung durchführen .....                   | 158 |
| 9.3 Die Zahlungsart festlegen und zahlen .....                                      | 161 |