

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Einleitung	9
Gesetzesabkürzungen	18
Lernfeld 1	
Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	
1 Die eigene Rolle und die Verantwortungsbereiche im Betrieb klären ..	19
1.1 Das System der dualen Berufsausbildung untersuchen	19
1.2 Die Ausbildungsordnung und das Berufsbildungsgesetz beachten und nutzen	25
1.3 Das Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG) erkunden	37
1.4 Sich über Institutionen zur Durchsetzung ausbildungsrechtlicher Ansprüche informieren	41
1.5 Den Aufbau eines Betriebes und die Arbeits- und Geschäftsprozesse nachvollziehen	44
1.6 Die Möglichkeiten der Weiterbildung erkunden und die Notwendigkeit des lebenslangen Lernens kennenlernen	50
2 Die Stellung und Bedeutung des eigenen Betriebes für die Gesamtwirtschaft erschließen	53
2.1 Ziele und Arten von Betrieben vergleichen	53
2.2 Die Leistungserstellung in unterschiedlichen Branchen erkunden	58
2.3 Den Betrieb als soziales System und Entscheidungsgefüge kennenlernen	66
3 Die Beziehungen und Abhängigkeiten der Wirtschaftssubjekte in der Gesamtwirtschaft klären	73
3.1 Güter als Mittel der Bedürfnisbefriedigung vergleichen	73
3.2 Die Produktionsfaktoren im Wirtschaftsprozess beschreiben	77
3.3 Die Arbeitsteilung untersuchen	83
3.4 Den Wirtschaftskreislauf nachvollziehen	87
4 Den Ausbildungsbetrieb präsentieren	92
4.1 Arbeitsstrategien zielgerichtet einsetzen	92
4.2 Professionell präsentieren	103
Wiederholungsaufgaben zum 1. Lernfeld	110
Gebundene Prüfungsaufgaben	113

Lernfeld 2**Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren**

1	Arbeitsraum, Arbeitsplatz und Arbeitszeit gestalten	115
1.1	Die Bedeutung von Umwelt- und Gesundheitsfaktoren erkennen	115
1.2	Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft am Arbeitsplatz analysieren	121
1.3	Den Arbeitsplatz gestalten	124
1.4	Die Raumarten unterscheiden	130
1.5	Unfallverhütungsvorschriften beachten	135
1.6	Arbeitszeit- und Pausenregelungen kennenlernen	139
1.7	Betriebliches Vorschlagswesen nutzen	144
2	Gesundheit erhalten und fördern	147
2.1	Psychische Belastungen am Arbeitsplatz bewältigen	147
2.2	Vorbeugende Maßnahmen zur Gesunderhaltung im Beruf durchführen ...	153
3	Termine planen und Zeitmanagement organisieren	158
4	Sitzungen und Besprechungen vorbereiten, durchführen und nachbereiten	168
5	Protokolle mit der Textverarbeitung erstellen	178
6	Informationen weiterleiten	196
6.1	Informationen per Telefon oder E-Mail weiterleiten	196
6.2	Ein- und ausgehende Post bearbeiten	207
7	Informationen ordnen und aufbewahren	220
8	Kooperativ und selbstbewusst in einem Team arbeiten	233
8.1	Erfolgreiche Teamarbeit gestalten	233
8.2	Konstruktiv in einem Team arbeiten	241
Wiederholungsaufgaben zum 2. Lernfeld		250
Gebundene Prüfungsaufgaben		250
Ungebundene Prüfungsaufgaben		253

Lernfeld 3**Aufträge bearbeiten**

1	Rechtliche Bedeutung von Anfragen und Angeboten kennenlernen ..	256
2	Bearbeitung von Kundenanfragen, Kundenaufträgen und Erstellung eines Angebots durchführen	261
3	Fachgerechte und kundenorientierte Abwicklung von Aufträgen organisieren	273

4	Aufbau und Struktur einer betrieblichen EDV-Anlage erschließen	281
5	Leistungskomponenten von Textverarbeitungsprogrammen einsetzen	287
5.1	Entwicklung und Gestaltung von Formularen kennenlernen	287
5.2	Verwendung von Textbausteinen einbeziehen	290
5.3	Einbindung von Objekten anwenden	294
6	Preisberechnung mithilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms vornehmen	297
6.1	Rechnerische Grundlagen der Preisberechnung beherrschen	297
6.1.1	Den Dreisatz anwenden	297
6.1.2	Das Prozentrechnen anwenden	301
6.2	Tabellenkalkulationsprogramme bei der Preisberechnung einsetzen	308
6.2.1	Aufbau und Formatierung von Tabellen beherrschen	308
6.2.2	Einsatz einfacher Funktionen und Formeln anwenden	320
6.2.3	Geeignete Adressierungsmöglichkeiten kennenlernen	324
7	Schriftstücke drucken und vervielfältigen	328
8	Integrierte Unternehmenssoftware (ERP) anwenden	333
8.1	Das ERP-System kennenlernen	333
8.2	Die Bearbeitung des einfachen Vertriebsprozesses mit einem ERP-System durchführen	344
8.3	Die Bearbeitung des Vertriebsprozesses mit einer Anfrage beginnend	385
9	In der Fremdsprache Englisch schriftlich kommunizieren	403
9.1	Geschäftsbriefe gestalten und Angebote erstellen	403
9.2	Eine Auftragsbestätigung (acknowledgement of order) verfassen	418
Wiederholungsaufgaben zum 3. Lernfeld		424
Gebundene und ungebundene Prüfungsaufgaben		427

Lernfeld 4

Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

1	Bedeutung der Beschaffung für den betrieblichen Leistungsprozess kennenlernen	429
1.1	Beschaffungsobjekte unterscheiden	429
1.2	Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern ermitteln (Beschaffungsplanung)	432
1.3	Sich über Bezugsquellen informieren (Bezugsquellenplanung)	448
1.4	Notwendigkeit wirtschaftlichen Handelns beachten	452
2	Rechtsnormen und deren Wirkung im Zusammenhang mit Einkaufsprozessen bestimmen	457
2.1	Rechtsgeschäfte, Willenserklärungen und Vertragsarten erläutern	457
2.2	Rechtssubjekte unterscheiden	463

2.3	Rechtsobjekte vergleichen	468
2.4	Vertragsfreiheit und Form der Rechtsgeschäfte beachten	473
2.5	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften darstellen	476
2.6	Allgemeine Geschäftsbedingungen untersuchen	479
2.7	Inhalte von Angeboten untersuchen	485
2.8	Sich über das Zustandekommen von Kaufverträgen informieren	495
2.9	Besondere Arten des Kaufvertrags kennenlernen	497
3	Anfragen und Angebote bearbeiten	504
3.1	Bezugskalkulation durchführen	504
3.2	Angebote vergleichen und bewerten	512
3.3	Beim Angebotsvergleich ein Tabellenkalkulationsprogramm einsetzen ..	518
3.4	Bestellung durchführen	542
4	Lagerhaltungsprozesse bestimmen	548
4.1	Wareneingangskontrolle und Überwachung der störungsfreien Erfüllung des Kaufvertrags durchführen	548
4.2	Warenlagerung vornehmen	554
4.2.1	Lageraufgaben, -grundsätze und -arten beschreiben	554
4.2.2	Arbeitsabläufe, Sicherheit und Umweltschutz im Lager kennenlernen ..	560
4.2.3	Lagerkennzahlen zur Kontrolle der Beschaffungsprozesse ermitteln	569
4.2.3.1	Lagerbestandskennzahlen berechnen	569
4.2.3.2	Lagerbewegungskennzahlen berechnen	574
5	Bezahlung unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Möglichkeiten im Zahlungsverkehr veranlassen	581
6	Störungen bei der Erfüllung des Kaufvertrags sach- und normgerecht bearbeiten	593
6.1	Nicht-rechtzeitig-Lieferung kennenlernen	593
6.2	Schlechtleistung kennenlernen	599
7	Beschaffungsprozesse kontrollieren	606
	Wiederholungsaufgaben zum 4. Lernfeld	612
	Ungebundene Prüfungsaufgaben	614
	Gebundene Prüfungsaufgaben	616
	Bildquellenverzeichnis	619
	Sachwortverzeichnis	621