

Inhaltsverzeichnis

KOMPETENZBEREICH ARBEITSPLATZ BÜRO			
I Mein Arbeitsplatz	7	II Informationstechnologie	59
Umgangsformen im Berufsleben	8	Funktionen des Computers	60
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 Äußeres 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	Information und Kommunikation im Netz	73
Zeitmanagement und Arbeitsorganisation	21	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 Zeitpuffern	25	1.1.3 Informationsanalyse	82
1.4 Aufgaben bearbeiten – Prioritäten setzen	26	1.2 Informationen aus dem Internet zitieren	83
1.4.1 Eisenhower-Methode	26	1.3 Urheberrecht	86
1.4.2 ABC-Analyse	27	1.3.1 Urheberrechtsgesetz	87
2 Störungen im Zeitmanagement	29	1.3.2 Nutzungs- und Lizenzrechte	87
2.1 Zeitdiebe	30	1.3.3 Verstöße gegen das Urheberrecht	88
2.2 Störenfriede	30	1.4 Probleme bei der Informationsrecherche	
2.3 Aufschieben	31	im Internet	90
3 Richtiges Zeitmanagement umsetzen	32	1.4.1 Fehlermeldungen von Suchmaschinen und	
3.1 Ihre persönliche Leistungskurve	32	Datenbanken	90
3.2 Pausen	33	1.4.2 Manipulation von Suchmaschinen	91
3.3 Sägeblatt-Effekt	34	1.4.3 Phishing	91
3.4 Nein sagen	34	2 Elektronische Post (E-Mail)	91
4 Termine planen und Aufgaben verwalten	35	2.1 Wie ist ein E-Mail aufgebaut?	91
4.1 Mit OUTLOOK 365 arbeiten	36	2.2 E-Mails schreiben mit OUTLOOK 365	92
4.1.1 Kalender – Termine planen	37	2.3 E-Mail in OUTLOOK erstellen und versenden	93
4.1.2 Aufgaben erstellen und verwalten	39	2.4 Kontakte – Personen	100
4.2 Weitere nützliche Funktionen in OUTLOOK 365	40	3 Mit MICROSOFT TEAMS online	
4.3 Datensicherung und Datenimport in OUTLOOK	41	zusammenarbeiten	104
5 Gästebetreuung im Unternehmen	42	3.1 Die TEAMS-Oberfläche erkunden	104
Gesundheitsförderung	46	3.1.1 Menüfelder in TEAMS	105
1 Arbeit und Gesundheit	47	3.1.2 Registerkarten in TEAMS	106
1.1 Berufsspezifische Erkrankungen	47	3.2 Über TEAMS kommunizieren	106
1.2 Ursachen von berufsspezifischen Erkrankungen	48	3.2.1 Mit anderen Personen chatten	107
2 Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz	51	3.2.2 An TEAMS-Besprechungen teilnehmen	108
2.1 Gesundheitsförderung durch Mitarbeiter/innen	51	3.3 Dokumente und Aufgaben in TEAMS	
2.2 Gesundheitsförderung durch Unternehmen	54	bearbeiten	110
2.2.1 Bessere Arbeitsbedingungen	55	3.3.1 Dateien in TEAMS erstellen und hochladen	111
2.2.2 Motivierender Arbeitsinhalt	56	3.3.2 Aufgaben in TEAMS bearbeiten	112
2.2.3 Betriebliche Soziale Leistungen	56	4 Social Media	113
		4.1 Blog	113

4.2	Social Networks	114	2	Lagerung	176
4.3	Bild- und Videoplattformen	115	2.1	Funktionen des Lagers	177
4.4	Messaging-Dienste	116	2.2	Lagerarten	178
4.5	Wissenssysteme und -foren	117	2.2.1	Zentrale oder dezentrale Lager	178
4.6	Problemfelder von sozialen Medien	118	2.2.2	Fixe oder dynamische Lagerplatzzuordnungen	179
			3	Verteilung (Transport)	180
			4	Entsorgung	182
KOMPETENZBEREICH GESCHÄFTSPROZESSE					
III	Meine Herausforderungen im Beruf	125	Ausschreibungen und Kostenvoranschläge		
			1	Ausschreibungen	187
	Sozialformen des Arbeitens	126	1.1	Auftraggeber von Ausschreibungen	187
1	Arbeiten im Team	127	1.2	Bekanntmachung von Ausschreibungen	188
2	Phasen der Teamentwicklung	128	1.3	Inhalt einer Ausschreibung	189
3	Rollenverteilung im Team	129	1.4	Ausscheiden von Angeboten	189
4	Kommunikation im Team	134	1.5	Arten von Ausschreibungen	190
4.1	Feedback geben und nehmen	134	2	Kostenvoranschläge	191
4.2	Feedbackregeln	137	2.1	Arten von Kostenvoranschlägen	192
5	Teamkonflikte	138	2.2	Kosten eines Kostenvoranschlages	192
5.1	Häufige Konfliktfaktoren	139	2.3	Inhalt eines Kostenvoranschlages	192
5.2	Strategien zur Konfliktlösung	139	V	Beschwerdemanagement	197
5.2.1	Konflikte vermeiden	140			
5.2.2	Konflikte ignorieren	142		Beschwerden erfolgreich behandeln	198
5.2.3	Konflikten konstruktiv begegnen	142	1	Ursachen für Kundenbeschwerden	199
	Business Behaviour	148	2	Kundenbeschwerden als Chance	200
1	Menschen aus anderen Kulturen	149	3	Kanäle zum Erfassen von Kundenbeschwerden	201
2	Internationale Arbeits- und Umgangsformen	150	3.1	Mündlich	201
IV	Beschaffungsmanagement	155	3.2	Schriftlich	201
			3.3	Elektronisch	202
	Von der Beschaffung bis zum Verbrauch – ein Überblick	156	3.4	Telefonisch	203
1	Beschaffung	157	4	Das Beschwerdegespräch	204
1.1	Beschaffungsmarktforschung	158	4.1	Beschwerdegespräch vorbereiten	205
1.2	Beschaffungsprogramm	158	4.2	Beschwerdegespräch führen	206
1.3	Beschaffungsmethode	159	4.3	Beschwerdegespräch nachbereiten	209
1.3.1	Beschaffungarten	159			
1.3.2	Auswahl der Beschaffungsart	161		KOMPETENZBEREICH UNTERNEHMENS-GRÜNDUNG UND -FÜHRUNG	
1.4	Beschaffungskonditionen	166			
1.5	Beschaffungskommunikation	167	VI	Kompetent handeln bei Projekten	111
1.6	Beschaffungsdurchführung und -kontrolle	167			
1.6.1	Bedarfsmeldung	169			
1.6.2	Auswahl möglicher Lieferanten	171			
1.6.3	Anfragen/Angebote einholen	173			
1.6.4	Angebotsprüfung und Angebotsvergleich	173			
1.6.5	Bestellung	174			
1.6.6	Ablaufkontrolle	175			
1.6.7	Materialannahme und Eingangsprüfung	175			
1.6.8	Rechnungsprüfung	175			
1.6.9	Zahlung	175			
1.6.10	Kalkulation und Fakturierung	176			
			1	Grundlagen des Projektmanagements	213
			1.1	Projekt	213
			1.2	Projektbeteiligte	216
			1.3	Projektmanagement	217
			1.4	Der Ablauf eines Projektes im Überblick	217
			2	Projektdefinition (Vorbereitung)	218
			2.1	Projektideen finden	218
			2.2	Projektideen bewerten	219
			2.3	Durchführbarkeit und Projektwürdigkeit prüfen	220
			2.4	Projekt abgrenzen	221

Inhaltsverzeichnis

2.4.1 Zeitliche Abgrenzung	221	Kreativitätstechniken	254
2.4.2 Sachliche Abgrenzung	222	1 Überblick über Kreativitätstechniken	255
2.4.3 Soziale Abgrenzung	223	2 Brainstorming	256
2.5 Projektauftrag erstellen	224	3 Die sechs W-Fragen	257
3 Projektplanung	225	4 Mindmapping	258
3.1 Projektstrukturplan erstellen	225	5 Clustering/Wortsonne	260
3.2 Arbeitspakete festlegen	227		
3.3 Ablauf- und Terminplan erstellen	228		
3.4 Ressourcen und Kosten planen	229		
3.5 Finanzplan erstellen	230	VII Verwaltung und Recht	263
4 Projektdurchführung	230		
4.1 Projektsteuerung	231	Öffentliche Verwaltung	264
4.1.1 Istzustand ermitteln	232	1 Organisation der öffentlichen Verwaltung	265
4.1.2 Soll-Ist-Vergleiche anstellen	232	1.1 Aufgabengebiete der öffentlichen Verwaltung	266
4.1.3 Abweichungsanalyse durchführen	232	1.2 Zuständigkeiten der öffentlichen Verwaltung	266
4.1.4 Maßnahmen setzen	233	2 Amtswege	267
4.2 Risikomanagement	233	2.1 Ausfüllen von Formularen	267
4.3 Dokumentation	234	2.2 Virtueller Amtsweg (E-Government)	268
5 Projektabschluss	235		
Projekte erfolgreich präsentieren	239	Dienstpflichten und Arbeitsrecht	270
1 Die Präsentation	240	1 Rechte und Pflichten im Überblick	271
2 Die Atmung	240	2 Arbeitszeit	272
3 Präsentationen vorbereiten	242	2.1 Normalarbeitszeit und Überstunden	272
4 Der Aufbau einer Präsentation	243	2.2 Gleitzeit	272
4.1 Die Einleitung	244	2.3 Teilzeitarbeit	273
4.2 Der Hauptteil	245	2.4 Kurzarbeit	273
4.3 Der Schluss	245	2.5 Ruhepause	273
5 Der Stichwortzettel	246	2.6 Urlaub	273
6 Der Einsatz von Medien	247	2.7 Mutterschutz und Karenz	274
6.1 Grundregeln zur Gestaltung von Präsentationsmedien	248	2.8 Arbeitsverhinderung	274
6.2 Verschiedene Präsentationsmedien	249	3 Entlohnung	275
6.2.1 Handout	249		
6.2.2 Tafel und Whiteboard	250		
6.2.3 Flipchart	250		
6.2.4 Pinnwand, Steck- und Magnetwand	251	Stichwortverzeichnis	279
6.2.5 Beamer	251	Bildnachweis	283
6.2.6 Video	252		