

# Inhaltsverzeichnis

## KOMPETENZBEREICH ARBEITSPLATZ BÜRO

<b>I</b>	<b>Mein Arbeitsplatz</b>	7
	<b>Umgangsformen im Berufsleben</b>	8
1	Richtige Umgangsformen im Überblick	9
2	Der erste Eindruck	10
3	Das Image	11
4	Äußeres Erscheinungsbild	11
5	Pünktlichkeit	13
6	Grüßen und Begrüßen, die richtige Anrede	14
7	Sich vorstellen	15
8	Per „Du“ oder per „Sie“	16
9	„Verzeihung“, „bitte“, „danke“	17
10	Schrift- und Umgangssprache	17
11	Small Talk	18
	<b>Zeitmanagement und Arbeitsorganisation</b>	21
1	Ich organisiere meine Zeit selbst	22
1.1	Zeitinventur – Pareto-Prinzip	22
1.2	Tagesplanung	23
1.3	Die 60:40-Regel – der Einbau von Zeitpuffern	25
1.4	Aufgaben bearbeiten – Prioritäten setzen	26
1.4.1	Eisenhower-Methode	26
1.4.2	ABC-Analyse	27
2	Störungen im Zeitmanagement	29
2.1	Zeitdiebe	30
2.2	Störenfriede	30
2.3	Aufschieben	31
3	Richtiges Zeitmanagement umsetzen	32
3.1	Ihre persönliche Leistungskurve	32
3.2	Pausen	33
3.3	Sägeblatt-Effekt	34
3.4	Nein sagen	34
4	Termine planen und Aufgaben verwalten	35
4.1	Mit OUTLOOK 365 arbeiten	36
4.1.1	Kalender – Termine planen	37
4.1.2	Aufgaben erstellen und verwalten	39
4.2	Weitere nützliche Funktionen in OUTLOOK 365	40
4.3	Datensicherung und Datenimport in OUTLOOK	41
5	Gästebetreuung im Unternehmen	42
	<b>Gesundheitsförderung</b>	46
1	Arbeit und Gesundheit	47
1.1	Berufsspezifische Erkrankungen	47
1.2	Ursachen von berufsspezifischen Erkrankungen	48
2	Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz	51
2.1	Gesundheitsförderung durch Mitarbeiter/innen	51
2.2	Gesundheitsförderung durch Unternehmen	54
2.2.1	Bessere Arbeitsbedingungen	55
2.2.2	Motivierender Arbeitsinhalt	56
2.2.3	Betriebliche Sozialleistungen	56

<b>II</b>	<b>Informationstechnologie</b>	59
	<b>Funktionen des Computers</b>	60
1	Hardware	61
1.1	Datenreise durch den Computer	61
1.2	Peripheriegeräte und Speichermedien	63
1.2.1	Eingabegeräte	63
1.2.2	Ausgabegeräte	64
1.2.3	Externe Speicher	66
2	Software	67
2.1	Arten von Software	67
2.2	Anschaffung von Software	68
3	Technische Probleme lösen	69
	<b>Information und Kommunikation im Netz</b>	73
1	Informationen im Netz	74
1.1	Informationsprozess	74
1.1.1	Informationsrecherche im Internet	75
1.1.2	Informationsprüfung	81
1.1.3	Informationsanalyse	82
1.1.4	Informationsanwendung	83
1.2	Informationen aus dem Internet zitieren	83
1.3	Urheberrecht	86
1.3.1	Urheberrechtsgesetz	87
1.3.2	Nutzungs- und Lizenzrechte	87
1.3.3	Verstöße gegen das Urheberrecht	88
1.4	Probleme bei der Informationsrecherche im Internet	90
1.4.1	Fehlermeldungen von Suchmaschinen und Datenbanken	90
1.4.2	Manipulation von Suchmaschinen	91
1.4.3	Phishing	91
2	Elektronische Post (E-Mail)	91
2.1	Wie ist ein E-Mail aufgebaut?	91
2.2	E-Mails schreiben mit OUTLOOK 365	92
2.3	E-Mail in OUTLOOK erstellen und versenden	93
2.4	Kontakte – Personen	100
3	Mit MICROSOFT TEAMS online zusammenarbeiten	104
3.1	Die TEAMS-Oberfläche erkunden	104
3.1.1	Menüfelder in TEAMS	105
3.1.2	Registerkarten in TEAMS	106
3.2	Über TEAMS kommunizieren	106
3.2.1	Mit anderen Personen chatten	107
3.2.2	An TEAMS-Besprechungen teilnehmen	108
3.3	Dokumente und Aufgaben in TEAMS bearbeiten	110
3.3.1	Dateien in TEAMS erstellen und hochladen	111
3.3.2	Aufgaben in TEAMS bearbeiten	112
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
<b>KOMPETENZBEREICH GESCHÄFTSPROZESSE</b>			3	Verteilung (Transport)	180
<b>III</b>	<b>Meine Herausforderungen im Beruf</b>	125	4	Entsorgung	182
<b>Sozialformen des Arbeitens</b>			<b>Ausschreibungen und Kostenvoranschläge</b>		
1	Arbeiten im Team	127	1	Ausschreibungen	187
2	Phasen der Teamentwicklung	128	1.1	Auftraggeber von Ausschreibungen	187
3	Rollenverteilung im Team	129	1.2	Bekanntmachung von Ausschreibungen	188
4	Kommunikation im Team	134	1.3	Inhalt einer Ausschreibung	189
4.1	Feedback geben und nehmen	134	1.4	Ausscheiden von Angeboten	189
4.2	Feedbackregeln	137	1.5	Arten von Ausschreibungen	190
5	Teamkonflikte	138	2	Kostenvoranschläge	191
5.1	Häufige Konfliktfaktoren	139	2.1	Arten von Kostenvoranschlägen	192
5.2	Strategien zur Konfliktlösung	139	2.2	Kosten eines Kostenvoranschlages	192
5.2.1	Konflikte vermeiden	140	2.3	Inhalt eines Kostenvoranschlages	192
5.2.2	Konflikte ignorieren	142	<b>V</b>	<b>Beschwerdemanagement</b>	197
5.2.3	Konflikten konstruktiv begegnen	142	<b>Beschwerden erfolgreich behandeln</b>		
<b>Business Behaviour</b>		148	1	Ursachen für Kundenbeschwerden	199
1	Menschen aus anderen Kulturen	149	2	Kundenbeschwerden als Chance	200
2	Internationale Arbeits- und Umgangsformen	150	3	Kanäle zum Erfassen von Kundenbeschwerden	201
<b>IV</b>	<b>Beschaffungsmanagement</b>	155	3.1	Mündlich	201
<b>Von der Beschaffung bis zum Verbrauch – ein Überblick</b>			3.2	Schriftlich	201
1	Beschaffung	157	3.3	Elektronisch	202
1.1	Beschaffungsmarktforschung	158	3.4	Telefonisch	203
1.2	Beschaffungsprogramm	158	4	Das Beschwerdegespräch	204
1.3	Beschaffungsmethode	159	4.1	Beschwerdegespräch vorbereiten	205
1.3.1	Beschaffungsarten	159	4.2	Beschwerdegespräch führen	206
1.3.2	Auswahl der Beschaffungsart	161	4.3	Beschwerdegespräch nachbereiten	209
1.4	Beschaffungskonditionen	166	<b>KOMPETENZBEREICH UNTERNEHMENS-GRÜNDUNG UND -FÜHRUNG</b>		
1.5	Beschaffungskommunikation	167	<b>VI</b>	<b>Kompetent handeln bei Projekten</b>	111
1.6	Beschaffungsdurchführung und -kontrolle	167	<b>Projektmanagement</b>		
1.6.1	Bedarfsmeldung	169	1	Grundlagen des Projektmanagements	213
1.6.2	Auswahl möglicher Lieferanten	171	1.1	Projekt	213
1.6.3	Anfragen/Angebote einholen	173	1.2	Projektbeteiligte	216
1.6.4	Angebotsprüfung und Angebotsvergleich	173	1.3	Projektmanagement	217
1.6.5	Bestellung	174	1.4	Der Ablauf eines Projektes im Überblick	217
1.6.6	Ablaufkontrolle	175	2	Projektdefinition (Vorbereitung)	218
1.6.7	Materialannahme und Eingangsprüfung	175	2.1	Projektideen finden	218
1.6.8	Rechnungsprüfung	175	2.2	Projektideen bewerten	219
1.6.9	Zahlung	175	2.3	Durchführbarkeit und Projektwürdigkeit prüfen	220
1.6.10	Kalkulation und Fakturierung	176	2.4	Projekt abgrenzen	221

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	<b>VII Verwaltung und Recht</b>	<b>263</b>
3.4	Ressourcen und Kosten planen	229		
3.5	Finanzplan erstellen	230	<b>Öffentliche Verwaltung</b>	<b>264</b>
4	Projektdurchführung	230	1 Organisation der öffentlichen Verwaltung	265
4.1	Projektsteuerung	231	1.1 Aufgabengebiete der öffentlichen Verwaltung	266
4.1.1	Istzustand ermitteln	232	1.2 Zuständigkeiten der öffentlichen Verwaltung	266
4.1.2	Soll-Ist-Vergleiche anstellen	232	2 Amtswege	267
4.1.3	Abweichungsanalyse durchführen	232	2.1 Ausfüllen von Formularen	267
4.1.4	Maßnahmen setzen	233	2.2 Virtueller Amtsweg (E-Government)	268
4.2	Risikomanagement	233	<b>Dienstplichten und Arbeitsrecht</b>	<b>270</b>
4.3	Dokumentation	234	1 Rechte und Pflichten im Überblick	271
5	Projektabschluss	235	2 Arbeitszeit	272
	<b>Projekte erfolgreich präsentieren</b>	<b>239</b>	2.1 Normalarbeitszeit und Überstunden	272
1	Die Präsentation	240	2.2 Gleitzeit	272
2	Die Atmung	240	2.3 Teilzeitarbeit	273
3	Präsentationen vorbereiten	242	2.4 Kurzarbeit	273
4	Der Aufbau einer Präsentation	243	2.5 Ruhepause	273
4.1	Die Einleitung	244	2.6 Urlaub	273
4.2	Der Hauptteil	245	2.7 Mutterschutz und Karenz	274
4.3	Der Schluss	245	2.8 Arbeitsverhinderung	274
5	Der Stichwortzettel	246	3 Entlohnung	275
6	Der Einsatz von Medien	247		
6.1	Grundregeln zur Gestaltung von Präsentationsmedien	248	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>279</b>
6.2	Verschiedene Präsentationsmedien	249	<b>Bildnachweis</b>	<b>283</b>
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		
6.2.5	Beamer	251		
6.2.6	Video	252		