

LERNFELD 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

1.1	Wir erkunden einen Betrieb	9
1.2	Wir orientieren uns im neuen Unternehmen	20
1.3	Wir benötigen als Arbeitnehmer umfassende Handlungskompetenzen	24
1.4	Wir reagieren auf bestimmte berufliche Situationen mit sozialer Kompetenz	38
1.5	Wir orientieren uns in der dualen Berufsausbildung	43
1.6	Wir verstehen Rechte und Pflichten der Auszubildenden	46
1.7	Wir informieren uns über die Bestimmungen des Jugendarbeitsschutzgesetzes	49
1.8	Wir erkennen die Bedeutung von Tarifverträgen	52
1.9	Wir nutzen Möglichkeiten der innerbetrieblichen Mitbestimmung	55
1.10	Wir informieren uns über die Möglichkeiten der beruflichen Fort- und Weiterbildung	60
1.11	Wir erkennen die Bedürfnisse als Grundlage menschlichen Verhaltens	64
1.12	Wir unterscheiden Güterarten und Dienstleistungen	67
1.13	Wir erkennen das ökonomische Prinzip	70
1.14	Wir unterscheiden betriebliche und volkswirtschaftliche Produktionsfaktoren	73
1.15	Wir erkennen den Wirtschaftskreislauf als ein Modell der Volkswirtschaft	78
1.16	Wir nutzen die Möglichkeiten der Arbeitsteilung	83
1.17	Wir können unseren Betrieb in das wirtschaftliche Gesamtgefüge einordnen	87
1.18	Wir unterstützen unser Unternehmen beim Erreichen der Unternehmensziele	95
1.19	Wir präsentieren professionell	101
1.20	Wir erstellen Bildschirmpräsentationen	112

LERNFELD 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

2.1	Wir arbeiten in unterschiedlichen Büroformen	124
2.2	Wir sorgen für eine ergonomische Bürousausstattung der Arbeitsplätze	136
2.3	Wir gestalten die Arbeitsumgebung optimal	147
2.4	Wir treffen grundlegende Entscheidungen bei der Einführung der Datenverarbeitung	154
2.5	Wir kennen die typische Struktur der Hardware	159
2.6	Wir verwenden EDV-Programme	166
2.7	Wir arbeiten mit dem Betriebssystem Windows	173
2.8	Wir nutzen lokale Netzwerke	182
2.9	Wir lernen die 10-Finger-Tastmethode kennen und verwalten Dokumente	188
2.10	Wir üben die Grundstellung, die Tasten <i>g</i> und <i>h</i> , die Großschreibung und kennen die verschiedenen Dokumentansichten	196
2.11	Wir üben die neuen Tastwege zu <i>e</i> , <i>i</i> , <i>x</i> , <i>Punkt</i> und <i>Doppelpunkt</i> und markieren und korrigieren Texte	201
2.12	Wir üben die neuen Tastwege zu <i>c</i> , <i>Komma</i> , <i>Strichpunkt (Semikolon)</i> , <i>r</i> , <i>u</i> , <i>t</i> und <i>z</i> und kopieren und verschieben Textteile oder heben sie hervor	207
2.13	Wir üben die neuen Tastwege zu <i>w</i> , <i>o</i> , <i>v</i> , <i>m</i> , <i>b</i> und <i>n</i> und gestalten Texte mit Symbolen, Sonderzeichen und ClipArts	213

2.14	Wir üben die neuen Tastwege zu <i>q, p, y, Kurzstrich, Grundstrich, ä, ü, ß</i> und <i>Fragezeichen</i> , formatieren Absätze und wenden die Rechtschreibregeln und Regeln nach DIN 5008 richtig an	219
2.15	Wir schreiben Ziffern und Zahlen blind und gestalten Zahlenkolonnen mithilfe der TAB-Taste	225
2.16	Wir schreiben die Zeichen blind und wenden die Gestaltungsregeln nach DIN 5008 richtig an	230
2.17	Wir bearbeiten die Eingangspost	237
2.18	Wir verwenden unterschiedliche Papierformate	243
2.19	Wir verwalten das Schriftgut unseres Unternehmens	249
2.20	Wir führen ein Dokumentenmanagementsystem ein	262
2.21	Wir schützen Daten vor Missbrauch, Verlust oder Beschädigung	268
2.22	Wir speichern Daten langfristig auf externen Speichern	273
2.23	Wir bearbeiten die Ausgangspost	280
2.24	Wir versenden mit Post-, Express- und Kurierdiensten	285
2.25	Wir fertigen Protokolle an	295
2.26	Wir planen Termine	301
2.27	Wir führen eine effiziente Zeitplanung durch	308
2.28	Wir beachten die Arbeitsschutzbestimmungen	314
2.29	Wir wenden Strategien zur Bewältigung von Stress, Burn-out und Mobbing an	317
2.30	Wir lösen Konflikte am Arbeitsplatz	325
2.31	Wir arbeiten in Teams	333

LERNFELD 3: Aufträge bearbeiten

3.1	Wir verschaffen uns einen Überblick über den Auftragsbearbeitungsprozess	339
3.2	Wir erstellen Angebote	344
3.3	Wir wenden die kaufmännischen Rechenarten zur Berechnung von Angebotspreisen an	352
3.4	Wir nutzen für die Auftragsbearbeitung Warenwirtschaftssysteme und ERP-Systeme	358
3.5	Wir setzen Excel im Rahmen der Auftragsbearbeitung ein	367
3.6	Wir berücksichtigen Gesichtspunkte der Nachhaltigkeit bei der Abwicklung von Aufträgen	380
3.7	Wir nutzen Netze und Dienste zur Kommunikation	388
3.8	Wir formatieren Zeichen, Seitenrahmen und Seitenhintergrund	403
3.9	Wir gestalten Absätze und Textfelder	408
3.10	Wir gliedern Zahlen und gestalten Formen	416
3.11	Wir formatieren Seiten	421
3.12	Wir erstellen Titelblätter	424
3.13	Wir positionieren Texte mithilfe von Tabulatoren	427
3.14	Wir erstellen Kopf- und Fußzeilen	431
3.15	Wir erstellen Texte in Tabellenform	435
3.16	Wir drucken	442
3.17	Wir kopieren	447
3.18	Wir scannen	451
3.19	Wir verwenden Vordrucke	456

3.20	Wir gestalten Dokumentvorlagen	459
3.21	Wir entwickeln und erstellen Formulare und Checklisten	464
3.22	Wir schreiben E-Mails	473
3.23	Wir schreiben Geschäftsbriefe	480
3.24	Wir verwenden Textbausteine in der geschäftlichen Korrespondenz	489
3.25	Wir formatieren Texte in Spalten	499

LERNFELD 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

4.1	Wir führen eine Beschaffungsplanung durch	505
4.2	Wir finden Bezugsquellen	512
4.3	Wir erstellen Anfragen	521
4.4	Wir berücksichtigen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei der Lieferung	524
4.5	Wir führen einen Angebotsvergleich durch	528
4.6	Wir bestellen Sachgüter und Dienstleistungen	536
4.7	Wir schließen Rechtsgeschäfte ab	542
4.8	Wir schließen Kaufverträge ab und erfüllen sie	548
4.9	Wir schließen Dienst-, Werk- und Mietverträge ab und erfüllen sie	553
4.10	Wir prüfen die Geschäftsfähigkeit der Geschäftspartner	558
4.11	Wir nehmen Waren an	562
4.12	Wir erfüllen im Lager verschiedene Aufgaben	567
4.13	Wir beachten allgemeingültige Grundsätze bei der Arbeit im Lager	572
4.14	Wir versuchen, uns dem optimalen Lagerbestand zu nähern	579
4.15	Wir kontrollieren die Bestände im Lager	582
4.16	Wir überprüfen die Wirtschaftlichkeit des Lagers mit Lagerkennziffern	586
4.17	Wir nutzen besondere Funktionen von Excel	593
4.18	Wir nehmen unsere Rechte bei einer Schlechtleistung wahr	610
4.19	Wir handeln bei einer nicht rechtzeitigen Lieferung	635
4.20	Wir prüfen Rechnungen	640
4.21	Wir bezahlen bar	643
4.22	Wir wickeln Zahlungen mit der Girocard ab	647
4.23	Wir nehmen Möglichkeiten der bargeldlosen Zahlung wahr	652
4.24	Wir wickeln Zahlungen mit der Kreditkarte ab	657
	Sachwortverzeichnis	661
	Bildquellenverzeichnis	668