

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Benutzungshinweise	6
Arbeiten mit diesem Buch	12
Lernprozessgestaltung am PDCA-Modell	14
Lernfeld 1 Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	17
Lernsituation 1: Die Grundlagen der Berufsausbildung	17
Lernjob 1 Das duale Ausbildungssystem	17
Lernjob 2 Der Ausbildungsvertrag und meine Rechte und Pflichten	18
Lernjob 3 Die Mitbestimmungsorgane/Interessenvertretungen und deren Aufgaben	18
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	20
Lernsituation 2: Die gesetzlichen Grundlagen rund um die Ausbildung	21
Lernjob 1 Die Aufgaben und die Wahl der Jugend- und Auszubildendenvertretung	21
Lernjob 2 Die Aufgaben und die Wahl des Betriebsrates	21
Lernjob 3 Kummerkasten	21
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	24
Lernsituation 3: Meine Kompetenzen und meine berufliche Zukunft	25
Lernjob 1 Die Kompetenzeinschätzung	25
Lernjob 2 Lernen als lebenslanger Prozess	25
Lernjob 3 Berufliche Ziele und Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten	25
Arbeitsblätter	26
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	28
Lernsituation 4: Die Organisationsstruktur meines Ausbildungsbetriebes kennenlernen	29
Lernjob 1 Organigramme und deren Aussagekraft	29
Lernjob 2 Wer darf welche Entscheidungen treffen?	29
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	31
Lernsituation 5: Die Grundlagen des Wirtschaftens verstehen	32
Lernjob 1 Die Begriffe „Bedürfnisse“ und „Bedarf“ näher definieren	32
Lernjob 2 Güter unterscheiden können	33
Lernjob 3 Die Grundlage des wirtschaftlichen Handelns erkennen	33
Lernjob 4 Die Entwicklung der Arbeitsteilung und die Wirtschaftssektoren erklären können	33
Lernjob 5 Den Wirtschaftskreislauf kennenlernen	33
Lernjob 6 Das Produkt für die Teilnahme am Wettbewerb entwickeln	33
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	35
Lernsituation 6: Das Unternehmensleitbild und die Ziele meines Unternehmens kennenlernen	37
Lernjob 1 Das Unternehmensleitbild meines Ausbildungsbetriebes	37
Lernjob 2 Die Ziele meines Ausbildungsbetriebes ableiten	37
Lernjob 3 Zielbeziehungen darstellen	38
Lernjob 4 Stakeholder	39
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	40
Lernsituation 7: Die Präsentation über meinen Ausbildungsbetrieb vorbereiten	41
Lernjob 1 Die Präsentation planen	41
Lernjob 2 Unterschiedliche Präsentationsmedien vergleichen	41

Lernjob 3	Die Bewertung einer Präsentation	41
Lernjob 4	Das Feedback	42
Lernjob 5	Die Unternehmenspräsentation erstellen und präsentieren	42
Aufgaben zur Vertiefung und Übung		44
Lernfeld 2 Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren		45
Lernsituation 1: Ergonomie – Die Wissenschaft gesunder Arbeitsbedingungen		45
Lernjob 1	Die Grundlagen der Ergonomie	46
Lernjob 2	Arbeitsplätze analysieren	47
Lernjob 3	Motivierendes Arbeitsumfeld gestalten	47
Lernjob 4	Ökologie am Arbeitsplatz anwenden	47
Lernjob 5	Arbeitsräume planen und organisieren	47
Lernjob 6	Trends für die Arbeit der Zukunft erforschen	48
Lernjob 7	Mobiles Arbeiten und Homeoffice	48
Lernjob 8	Damit der Bildschirmarbeitsplatz nicht krank macht ...	49
Lernjob 9	Sich regen bringt Segen	49
Aufgaben zur Vertiefung und Übung		51
Arbeitsblätter		52
Lernsituation 2: Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz		57
Lernjob 1	Sicher und gesund im Büro leben und arbeiten	57
Lernjob 2	Kampf dem Stress	58
Aufgaben zur Vertiefung und Übung		59
Lernsituation 3: Arbeitsprozesse effizient strukturieren		60
Lernjob 1	Wege der kontinuierlichen Verbesserung gehen ...	60
Lernjob 2	Ordnung ist cool!	61
Lernjob 3	Endlich Zeit für Wichtiges nehmen	61
Lernjob 4	Zeitökologie: Zeit nutzen – Zeit sparen – Zeit haben!	61
Aufgaben zur Vertiefung und Übung		63
Lernsituation 4: Terminmanagement und Kommunikation am Arbeitsplatz		64
Lernjob 1	Termine sicher managen	64
Lernjob 2	Hilfsmittel zur Terminplanung effizient einsetzen	64
Lernjob 3	Die Kommunikation im Unternehmen fördern	65
Lernjob 4	Brücken bauen zwischen Menschen! Ein Teamtraining organisieren!	66
Aufgaben zur Vertiefung und Übung		67
Arbeitsblätter		68
Lernsituation 5: Sitzungen und Besprechungen zielorientiert planen und durchführen		70
Lernjob 1	Gesprächsverläufe dokumentieren	70
Lernjob 2	Ein Kick-Off-Meeting zielorientiert vorbereiten und durchführen	73
Lernjob 3	Die Schreibfertigkeit trainieren	74
Aufgaben zur Vertiefung und Übung		75
Arbeitsblätter		76
Lernsituation 6: Ein- und ausgehende Informationswege effizient nutzen		80
Lernjob 1	Welche Informationen auf welchem Weg an wen übermitteln?	80
Lernjob 2	Wie kommt die Post ins Büro?	80

Lernjob 3	Wer darf welche Post öffnen?	81
Lernjob 4	Den Posteingang im Büro bearbeiten	81
Lernjob 5	Den KEP-Markt erkunden	82
- Lernjob 6	Ausgehende Sendungen für den Versand vorbereiten	82
	Aufgaben zur Vertiefung und Übung	85
	Arbeitsblätter	86
Lernsituation 7: Informationen verwalten		89
Lernjob 1	Aufbewahrung von Schriftgut	90
Lernjob 2	Aufbewahrungsstandorte und ihre Registraturformen	90
Lernjob 3	Die unterschiedlichen Registraturformen	90
Lernjob 4	Die Ordnungssysteme in einer Ablage	90
	Aufgaben zur Vertiefung und Übung	92
Lernsituation 8: Auf dem Weg zum Dokumenten-Management-System		93
Lernjob 1	Das Dokumenten-Management-System erklären	94
Lernjob 2	Die Datensicherheit beachten	94
Lernjob 3	Speichermedien unterscheiden und nach ihrer Zweckmäßigkeit einschätzen	94
	Aufgaben zur Vertiefung und Übung	96
	Arbeitsblätter	97

Lernfeld 3	Aufträge bearbeiten	99
Lernsituation 1: Bearbeitung einer Kundenanfrage		99
Lernjob 1	Ziele und Inhalte von Kundenanfragen einordnen	100
Lernjob 2	Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Kundenanfragen planen	100
Lernjob 3	Informationen für ein Kundenberatungsgespräch mit Microsoft Excel recherchieren	100
	Aufgaben zur Vertiefung und Übung	102
	Arbeitsblätter	103
Lernsituation 2: Vorbereitung eines Angebots		104
Lernjob 1	Notwendige Informationen für ein Angebot beschaffen	104
Lernjob 2	Selbstkosten berechnen	104
Lernjob 3	Bruttoverkaufspreis berechnen	105
Lernjob 4	Handelskalkulation in Microsoft Excel umsetzen	105
	Aufgaben zur Vertiefung und Übung	107
	Arbeitsblätter	113
Lernsituation 3: Normengerechte Gestaltung eines Angebots		116
Lernjob 1	Bestandteile eines Geschäftsbriefs unterscheiden	117
Lernjob 2	Geschäftsbriefe nach DIN 5008 gestalten	117
Lernjob 3	Weitere Vorgaben bei der Erstellung von Geschäftsbriefen beachten	117
Lernjob 4	Angebotsschreiben mit Microsoft Word erstellen	118
Lernjob 5	Texte gemäß DIN 5008 gemeinsam gestalten	118
Lernjob 6	Aktenvermerk erstellen	119
Lernjob 7	Vorlagendatei für Angebote mit Microsoft Word erstellen	119
Lernjob 8	Innerbetriebliche Mitteilung schreiben	119
	Aufgaben zur Vertiefung und Übung	121
	Arbeitsblätter	124

Lernsituation 4: Nutzung betrieblicher Informationstechnik und Telekommunikationsmedien	126
Lernjob 1 Berufliche Telefongespräche führen	126
Lernjob 2 Betriebliche Dokumente faxen	126
Lernjob 3 Geschäftliche E-Mails schreiben	126
Lernjob 4 Optimales betriebliches Kommunikationsmedium auswählen	127
Lernjob 5 Hardware und Software als Komponenten von IT-Systemen kennenlernen	127
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	129
Lernsituation 5: Abwicklung eines Kundenauftrags	130
Lernjob 1 Warenlieferungen planen	130
Lernjob 2 Auftragsbestätigung erstellen	131
Lernjob 3 Lieferscheine mit Microsoft Word erstellen	131
Lernjob 4 Rechnungen mit Microsoft Word erstellen	132
Lernjob 5 Dokumente drucken und vervielfältigen	132
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	134
Arbeitsblätter	136
Lernsituation 6: Kundenorientierte Auftragsbearbeitung	137
Lernjob 1 Verkäufermarkt und Käufermarkt unterscheiden	137
Lernjob 2 Kundenorientiert handeln	137
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	139

Lernfeld 4 Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	141
Lernsituation 1: Grundlagen der Beschaffung	141
Lernjob 1 Aufgaben und Ziele der Beschaffung erfassen	142
Lernjob 2 Statistische Einkaufsdaten grafisch aufbereiten	142
Lernjob 3 Schwerpunkte setzen mit der ABC-Analyse	145
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	147
Arbeitsblätter	152
Lernsituation 2: Rechtsgrundlagen	153
Lernjob 1 Recht und Rechtsordnung kennenlernen	153
Lernjob 2 Rechtsfähigkeit einer Person beurteilen	153
Lernjob 3 Eigentum und Besitz unterscheiden	154
Lernjob 4 Geschäftsfähigkeit und ihre Auswirkungen beurteilen	154
Lernjob 5 Vertragsfreiheit und ihre Grenzen kennenlernen	154
Lernjob 6 Formvorschriften berücksichtigen	155
Lernjob 7 Gründe für die Nichtigkeit oder Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften beachten	155
Lernjob 8 Vertragsarten unterscheiden	156
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	157
Arbeitsblätter	160
Lernsituation 3: Materialbedarfsplanung	165
Lernjob 1 Plangesteuerte Materialbedarfsplanung anwenden	165
Lernjob 2 Verbrauchsgesteuerte Materialbedarfsplanung durchführen	165
Lernjob 3 Optimale Bestellmenge berechnen	166
Lernjob 4 Bestellvorschläge mit der UND- und ODER-Funktion in Excel ermitteln	166
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	168

Lernsituation 4: Vorbereitung des Beschaffungsprozesses	170
Lernjob 1 Bezugsquellen ermitteln	171
Lernjob 2 Angebote mit einem Tabellenkalkulationsprogramm quantitativ vergleichen	171
- Lernjob 3 Angebote durch eine Nutzwertanalyse qualitativ vergleichen	175
Lernjob 4 Umweltverträglich einkaufen	177
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	179
Arbeitsblätter	181
Lernsituation 5: Abschluss des Kaufvertrags durch eine Bestellung	183
Lernjob 1 Kaufverträge abschließen	183
Lernjob 2 Allgemeine Geschäftsbedingungen berücksichtigen	183
Lernjob 3 Elektronische Beschaffung kennenzulernen	184
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	185
Lernsituation 6: Wareneingang und Lagerung	186
Lernjob 1 Eingehende Ware prüfen -	186
Lernjob 2 Lagerkapazität organisieren und erweitern	187
Lernjob 3 Gefahrenstoffe lagern	189
Lernjob 4 Wirtschaftlichkeit der Lagerung anhand von Lagerkennzahlen überprüfen	189
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	191
Lernsituation 7: Kaufvertragsstörungen beim Einkauf	192
Lernjob 1 Lieferverzug	192
Lernjob 2 Annahmeverzug	194
Lernjob 3 Mangelhafte Lieferung	194
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	197
Lernsituation 8: Rechnungseingang	198
Lernjob 1 Eingehende Rechnungen prüfen	198
Lernjob 2 Offene-Posten-Liste mit Tabellenkalkulationsprogramm verwalten	199
Lernjob 3 Rechnung unter Skontoabzug zahlen	200
Lernjob 4 Zahlungsverzug behandeln	200
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	203
Lernsituation 9: Zahlungsverkehr	204
Lernjob 1 Rechnungen bar bezahlen	204
Lernjob 2 Rechnungen per Überweisung bezahlen	205
Lernjob 3 Rechnungen per SEPA-Lastschriftverfahren zahlen	205
Lernjob 4 Zahlungen per Giro-Karte, Kreditkarte oder Online-Zahlungsdienst durchführen	205
Lernjob 5 Zahlung per Scheck durchführen	206
Aufgaben zur Vertiefung und Übung	208
Arbeitsblätter	209
Bildquellenverzeichnis	211
Stichwortverzeichnis	213