

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Benutzungshinweise	6
Hinweise zur Nutzung des Online-Trainings und des Zusatz-Materials zum Buch	7
1. Das System der dualen Berufsausbildung	28
1.1 Das grundlegende System	28
1.1.1 An der Ausbildung Beteiligte	29
1.1.2 Die Kammern	30
1.2 Rechtliche Grundlagen der Berufsausbildung	31
1.2.1 Die Ausbildungsordnung	31
1.2.2 Das Ausbildungsberufsbild	32
1.2.3 Die zeitlich-sachliche Gliederung	32
1.2.4 Der Ausbildungsplan	32
1.2.5 Das Berichtsheft	33
1.2.6 Der Rahmenlehrplan	33
1.3 Der Ausbildungsvertrag	34
2. Interessenvertreter und ihre Aufgaben	41
2.1 Mitbestimmungsorgane im Unternehmen	41
2.1.1 Die Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV)	41
2.1.2 Der Betriebsrat	43
2.1.3 Betriebsvereinbarungen	44
2.2 Interessenvertreter außerhalb des Unternehmens	45
2.2.1 Gewerbeaufsichtsämter	45
2.2.2 Berufsgenossenschaften	45
2.2.3 Schülervertretung der Berufsschule	45

2.2.4	Ausbildungsbegleitende Hilfen	46
2.2.5	Gewerkschaften	46
2.2.6	Tarifverträge	47
3.	Das Jugendarbeitsschutzgesetz	50
3.1	Geltungsbereich	50
3.2	Dauer der Arbeitszeit	50
3.3	Berufsschule	50
3.4	Prüfungen und außerbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen	51
3.5	Ruhepausen und Aufenthaltsräume	52
3.6	Schichtzeit	52
3.7	Tägliche Freizeit	52
3.8	Nachtruhe	52
3.9	5-Tage-Woche	53
3.10	Samstagsruhe	53
3.11	Sonntagsruhe	53
3.12	Feiertagsruhe	54
3.13	Urlaub	54
3.14	Gefährliche Arbeiten	54
3.15	Akkordarbeit und tempoabhängige Arbeiten	55
3.16	Erstuntersuchung	55
3.17	Erste Nachuntersuchung	55
4.	Handlungskompetenz	56
5.	Ziele setzen und verwirklichen	58
6.	Ausgelernt – was dann?	59
6.1	Finden der richtigen Weiterbildung	60
6.2	Finanzierung der Weiterbildung	61
7.	Lernen als lebenslanger Prozess	62
7.1	Motivation	63
7.2	Zeitmanagement	64
7.3	Konzentration	65

7.4	Der Umgang mit der Angst	66
7.5	Verarbeitung von Informationen mithilfe von Elaborationsstrategien	66
7.6	Sich selbst reflektieren mithilfe von metakognitiven Fähigkeiten	67
8.	Die Organisationsstruktur des Ausbildungsbetriebes darstellen	68
8.1	Die Aufbauorganisation	68
8.1.1	Stabstellen	69
8.1.2	Einlinien- und Mehrliniensystem	70
8.1.3	Traditionelle Organisationsformen	72
8.2	Die Ablauforganisation	75
9.	Wer darf welche Entscheidungen treffen?	78
9.1	Prokura	78
9.2	Handlungsvollmacht	80
10.	Das Unternehmen in der Gesamtwirtschaft	81
10.1	Bedürfnisse	81
10.2	Güter	84
10.3	Die Knappheit als Grundlage des wirtschaftlichen Handelns	86
10.4	Das ökonomische Prinzip	87
10.5	Produktionsfaktoren	88
10.5.1	Volkswirtschaftliche Produktionsfaktoren	89
10.5.2	Betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren	89
10.6	Arbeitsteilung	92
10.6.1	Die Entwicklung der Arbeitsteilung	92
10.6.2	Überbetriebliche Arbeitsteilung	92
10.6.3	Stellung des Betriebes in der arbeitsteiligen Wirtschaft	93
10.6.4	Wirtschaftssektoren	93
10.7	Der Wirtschaftskreislauf	94
10.7.1	Der einfache Wirtschaftskreislauf	94
10.7.2	Sparen und Investieren	96
10.7.3	Der erweiterte Wirtschaftskreislauf	96

11. Unternehmensleitbild und Unternehmensziele	100
11.1 Unternehmensleitbild	100
11.2 Zieldimensionen	102
11.3 Interessengruppen im Zielsystem	104
12. Erfolgreich präsentieren und reflektieren	106
12.1 Die persönliche Wirkung des Präsentierenden	106
12.1.1 Umgang mit Lampenfieber	107
12.1.2 Vor der Gruppe stehen	108
12.1.3 Die Planung der Präsentation	108
12.1.4 Recherche, Auswahl und Vertiefung der Informationen	109
12.1.5 Der Titel der Präsentation	109
12.1.6 Die Medienplanung	110
12.1.7 Pinnwand und Flipchart	111
12.1.8 Overhead-Projektor/Tageslichtprojektor	114
12.1.9 Beamer-Präsentation	115
12.2 Der Aufbau der eigentlichen Präsentation	117
12.2.1 Interessanter Einstieg	118
12.2.2 Zielführende Inhalte	118
12.2.3 Gefühlsbetonter Ausstieg	119
12.3 Das Feedback nach der Präsentation	120
12.4 Die Bewertung einer Präsentation	122

Lernfeld 2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	124
-------------------	--	-----

1. Gestaltung von Arbeitsraum und Arbeitsplatz	126
1.1 Eine Wissenschaft oder eine Norm?	126
1.2 Gesetze und Normen	127
1.2.1 Welche Richtlinien gibt es?	127
1.2.2 Welche Gesetze, Vorschriften und Normen müssen vom Arbeitgeber eingehalten werden?	128
1.3 Arbeitsraumgestaltung	129
1.3.1 Richtlinien zur Gestaltung von Arbeitsräumen	129
1.3.2 Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)	129

1.4	Der Arbeitsplatz im Büro	133
1.4.1	Gestaltung der Arbeitsumgebung	135
1.4.2	Beleuchtung	135
1.4.3	Lärm und Akustik	137
1.4.4	Klima	139
1.4.5	Farben	141
1.4.6	Pflanzen im Büro	143
1.4.7	Strahlung und Elektrosmog	143
1.5	Bürraumkonzepte	144
1.5.1	Bürraumformen	144
1.5.2	Zellen- oder Kleinraumbüro	145
1.5.3	Großraumbüro	146
1.5.4	Gruppen- oder Mehrpersonenbüro	148
1.5.5	Reversibles Büro	149
1.5.6	Non-territoriales Büro	150
1.5.7	Telearbeit – Homeoffice	151
1.6	Die Bildschirmarbeitsverordnung	154
1.7	Der Bildschirmarbeitsplatz	159
1.7.1	Belastungen durch Bildschirmarbeit	159
1.7.2	Anforderungen an das Bildschirmgerät	160
1.7.3	Positionierung des Bildschirms	160
1.7.4	Bildschirmwiedergabe	161
1.7.5	Gütesiegel für Monitore	161
1.7.6	Der Bildschirmarbeitstisch	163
1.7.7	Steh-Sitz-Arbeitsplatz – höhenverstellbare Arbeitstische	164
1.7.8	Der Büroarbeitsstuhl	165
1.7.9	Alternative Sitzmöbel	166
1.7.10	Dynamische Sitzhaltung	168
1.7.11	Fußstütze	168
1.8	Arbeitsorganisationsmodelle	169
1.8.1	Pausenregelung und -gestaltung	170
1.8.2	Bewegungsraum Büro	171

2. Arbeitsprozesse effizient strukturieren	172
2.1 Bürowirtschaftliche Abläufe analysieren	173
2.2 Geschäftsprozesse im Unternehmen	174
2.3 Zielorientierte Arbeitsorganisation	174
2.3.1 5-A-Aktionen	175
2.3.2 Ordnungssysteme für den Arbeitsplatz	176
2.3.3 To-Do-Liste	177
2.4 Störungen im Arbeitsprozess	177
2.4.1 Der Sägeblatteffekt	178
2.4.2 Die „stille Stunde“	178
2.5 Methoden des Arbeits- und Zeitmanagement	179
2.6 Zeitmanagementmethoden anwenden	182
2.6.1 Das Pareto-Prinzip – die 80/20-Regel	183
2.6.2 ABC-Analyse	183
2.6.3 ALPEN-Methode	184
2.6.4 Das Eisenhower-Prinzip	185
3. Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	186
3.1 Risikofaktoren im Büro	186
3.2 Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit	187
3.2.1 Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit fördern	187
3.2.2 Sicherheitskennzeichnung	187
3.2.3 Sicherheitsorganisation im Unternehmen	189
3.3 Strategien zur Bewältigung von physischen und psychischen Belastungen	189
3.3.1 Kampf dem Stress	190
3.3.2 Burnout	191
3.3.3 Work-Life-Balance	193
3.3.4 Mobbing	194
4. Termine koordinieren und im Team kooperieren	196
4.1 Terminarten	197
4.2 Termine koordinieren und überwachen	197

4.3	Hilfsmittel für die Terminplanung und -überwachung	198
4.3.1	Terminkalender	199
4.3.2	Terminplaner	199
4.3.3	Terminmappen	199
4.3.4	Planungstafeln	199
4.3.5	Digitaler Terminkalender	200
5.	Kommunikationsfähigkeit im Berufsleben entwickeln	201
5.1	Kommunikationswege	202
5.2	Nonverbale Kommunikation	202
5.3	Kommunikationsstörungen	204
5.4	Kommunikationsregeln	205
5.5	Selbstbild und Fremdbild	205
6.	Teamarbeit	207
6.1	Teambuilding	208
6.2	Die vier Phasen der Teamentwicklung	210
7.	Zielgerichtet Sitzungen und Besprechungen planen und durchführen	211
7.1	Sitzungen und Besprechungen vorbereiten	212
7.2	Sitzungsziele	212
7.3	Planen und Organisieren	213
7.3.1	Themen und Inhalte	214
7.3.2	Teilnehmerkreis	215
7.3.3	Terminplanung	215
7.3.4	Zeitplan	215
7.3.5	Veranstaltungsort	216
7.3.6	Die Einladung	216
7.4	Sitzungen und Besprechungen durchführen	217
7.5	Sitzungen und Besprechungen nachbereiten	218
7.6	Sitzungen und Besprechungen im Business-English	219
7.7	Sitzungen und Besprechungen schriftlich dokumentieren	221
7.7.1	Protokolle	221
7.7.2	Protokollrahmen	222
7.7.3	Protokollarten	223
7.7.4	Zeitformen des Protokolls	227

8. Ein- und ausgehende Informationswege effizient nutzen	228
8.1 Eingehende Informationen prozessorientiert strukturieren	229
8.2 Informationen schriftlich zur innerbetrieblichen Weitergabe aufbereiten	230
8.3 Ausgehende Informationen prozessorientiert weiterleiten	232
8.4 Postbearbeitung im Unternehmen	233
8.5 Die Eingangspost im Unternehmen bearbeiten	233
8.5.1 Wie kommt die Post ins Büro?	234
8.5.2 Postfach	234
8.5.3 Postvollmacht	234
8.5.4 Digitaler Briefversand	235
8.6 Schritte des Posteingangs	235
8.6.1 Wer darf welche Post öffnen?	236
8.6.2 Briefe öffnen und kontrollieren	237
8.6.3 Briefe stempeln	237
8.6.4 Briefe sortieren	239
8.6.5 Post verteilen	239
8.6.6 Digitale Archivierung	240
8.7 Schritte des Postausgangs	240
8.7.1 Adressieren	240
8.7.2 Zusammentragen der Unterlagen zum Postversand	241
8.7.3 Falzen und Kuvertieren	242
8.7.4 Wiegen und Frankieren	243
8.7.5 Postausgangsbuch	245
8.8 Zweckmäßige Versandarten auswählen und vergleichen	245
8.8.1 Post- und Briefdienstleister	245
8.8.2 Die richtige Versandart wählen	248
8.8.3 Zusatzleistungen	249
8.8.4 Besondere Sendungsarten	250
8.8.5 Pakete und Päckchen	251

9. Aufbewahrung von Schriftgut	252
9.1 Wertstufen von Dokumenten	253
9.2 Die Aufbewahrungsorte	255
9.2.1 Die Ablage am Arbeitsplatz	255
9.2.2 Die Abteilungsregistratur	255
9.2.3 Die Zentralregistratur	256
9.2.4 Das Archiv	256
9.3 Registraturformen	257
9.3.1 Liegende Registratur	258
9.3.2 Stehende Registratur	258
9.3.3 Hängende Registratur	259
9.4 Ordnungssysteme	259
9.4.1 Alphabetisches Ordnungssystem	259
9.4.2 Numerisches Ordnungssystem	261
9.4.3 Dekadisches Ordnungssystem	261
9.4.4 Alphanumerisches Ordnungssystem	261
9.4.5 Chronologische Ordnung	262
9.4.6 Sachliche Ordnung, Merkhilfen, Farben und Symbole (Mnemotechnische Ordnung)	262
9.5 Der Aktenplan	262
9.6 Das Dokumenten-Management-System (DMS)	263
9.7 Datenschutz	265
9.7.1 Bundesdatenschutzgesetz – Datenschutzgrundverordnung	265
9.7.2 Gesetzliche Pflichten für Unternehmen	266
9.7.3 Datenschutzbeauftragter	267
9.7.4 Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)	267
9.7.5 Maßnahmen zum Datenschutz	268
9.7.6 Maßnahmen zur Datensicherheit	268
9.7.7 Verpflichtungserklärung Mitarbeiter	270
9.7.8 Betroffenenrechte	270
9.8 Speichermedien	272
9.9 Cloud-Computing	274

1. Bedeutung und Inhalte von Anfragen	278
2. Umgang mit umfangreichen Datentabellen in Microsoft Excel	281
2.1 Suchen und Ersetzen	281
2.2 Sortierung	282
2.3 Filterung	283
3. Bedeutung und Inhalte von Angeboten	284
3.1 Inhalte eines Angebots	284
3.2 Rechtliche Verbindlichkeit eines Angebots	287
4. Handelskalkulation	290
4.1 Bestandteile der Handelskalkulation	290
4.2 Berechnung der Selbstkosten	293
4.3 Berechnung des Bruttoverkaufspreises	294
5. Gestaltung von Geschäftsbriefen nach DIN 5008	295
5.1 Vorgaben für die Elemente eines Geschäftsbriefes nach DIN 5008	295
5.1.1 Briefkopf	296
5.1.2 Rücksendeangaben und Anschriftenfeld	296
5.1.3 Inlands- und Auslandsanschriften	298
5.1.4 Informationsblock	301
5.1.5 Betreff	304
5.1.6 Anrede	305
5.1.7 Briefftext	305
5.1.8 Grußformel und Unterschriften	305
5.1.9 Seitennummerierung	306
5.1.10 Anlagen- und Verteilervermerke	307
5.1.11 Loch- und Faltmarken	308
5.1.12 Übersicht über die einzelnen Elemente eines Geschäftsbriefs	308

5.2	Regelungen zur Textgestaltung nach DIN 5008	310
5.2.1	Texthervorhebungen	310
5.2.2	Gliederung des Textes	311
5.2.3	Aufzählungen	313
5.2.4	Fußnoten	314
5.2.5	Gliederung von Zahlen	316
5.2.6	Abkürzungen	318
5.2.7	Tabellen	319
5.2.8	Diagramme	321
5.2.9	Abbildungen	322
6.	Weitere Empfehlungen für die Gestaltung und Formulierung von Geschäftsbriefen	323
6.1	Gesetzlich vorgeschriebene Pflichtangaben	323
6.2	Corporate Design	324
6.3	Allgemeine Empfehlungen zur Strukturierung und Formulierung von Geschäftsbriefen	325
6.3.1	Einleitung von Briefftexten	325
6.3.2	Gegenstand/Anliegen von Briefftexten	326
6.3.3	Schluss von Briefftexten	326
6.3.4	Formulierung von Briefftexten	327
6.4	Änderungsverfolgung und Kommentarfunktion in Microsoft Word	328
6.4.1	Änderungsverfolgung verwenden	328
6.4.2	Kommentare einfügen	329
7.	Erstellung von Vorlagen mit Microsoft Word	329
7.1	Erstellung und Verwendung von Dokumentenvorlagen	330
7.2	Definition und Verwendung von Platzhaltern	331
7.3	Erstellung, Verwaltung und Verwendung von Textbausteinen	332
8.	Erstellung weiterer betrieblicher Dokumente	334
8.1	Innerbetriebliche Mitteilung und Rundschreiben	334
8.2	Aktenvermerke	337

9. Betriebliche Informationstechnik und Telekommunikation	338
9.1 Grundlagen der Telekommunikation	338
9.2 Mündliche Telekommunikation	340
9.3 Schriftliche Telekommunikation	341
9.4 Betriebliche Informationstechnik	342
9.4.1 Hardware	342
9.4.2 Software	345
9.5 Betriebliche Kommunikation über das Internet	348
9.5.1 Aufbau und Funktionsweise des Internets	349
9.5.2 World Wide Web (WWW)	349
9.5.3 Nutzung von Suchmaschinen	349
9.5.4 Nutzung von E-Mail	350
10. Warenlieferung vorbereiten	352
10.1 Wahl des Transportmittels für eine Warenlieferung	352
10.1.1 Unternehmenseigene Transportmittel	353
10.1.2 Lieferung durch ein fremdes Transportunternehmen	353
11. Bedeutung und Inhalte einer Auftragsbestätigung	354
12. Bedeutung und Inhalte eines Lieferscheins	356
13. Bedeutung und Inhalte einer Rechnung	358
14. Druck und Vervielfältigung von Dokumenten	361
14.1 Drucker	361
14.1.1 Laserdrucker	362
14.1.2 Tintenstrahldrucker	363
14.1.3 Nadeldrucker	364
14.1.4 Thermodrucker	364
14.1.5 Großformatdrucker (Plotter)	365
14.2 Scanner	366
14.3 Kopierer	366
14.4 Multifunktionsgeräte	367

15. Kundenorientierte Auftragsabwicklung	367
15.1 Geschichtliche Entwicklung der allgemeinen Marktsituation in Deutschland	368
15.2 Ziele und Ansprüche von Kunden	369
15.2.1 Ansprüche an das Produkt	369
15.2.2 Ansprüche an das Unternehmen	370
15.2.3 Ansprüche an die Mitarbeiter	370
15.3 Voraussetzungen für ein kundenorientiertes Unternehmen	371

Lernfeld 4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	372
1. Grundlagen der Beschaffung und Analyse der Beschaffungssituation		374
1.1 Aufgaben und Ziele der Beschaffung		374
1.2 Art der Beschaffungsgüter		374
1.3 Aufgaben der Beschaffung		375
2. Daten aus der Beschaffung mit Diagrammen veranschaulichen		376
2.1 Diagrammarten		376
2.2 Diagramme erstellen		381
2.3 Diagrammdaten bearbeiten		382
2.4 Diagrammelemente hinzufügen		383
2.5 Diagrammelemente formatieren		384
2.6 Achsen skalieren		387
3. Schwerpunkte setzen mit der ABC-Analyse		387
3.1 Ermittlung der kumulierten prozentualen Einkaufswerte		388
3.2 Zuordnung der A-, B-, C-Gruppierung mit der WENN-Funktion		389
3.3 Auswertung von Daten mithilfe von statistischen Funktionen		390
3.4 Grafische Darstellung der ABC-Analyse		393

4. Recht und Rechtsordnung	394
4.1 Öffentliches Recht	394
4.2 Privatrecht	394
4.3 Rechtsgeschäfte und Rechtsfähigkeit	395
4.4 Eigentum und Besitz	398
4.4.1 Eigentumsübertragung von beweglichen Sachen (Mobilien)	399
4.4.2 Eigentumsübertragung von unbeweglichen Sachen (Immobilien)	400
4.5 Geschäftsfähigkeit von natürlichen Personen	401
4.5.1 Geschäftsunfähigkeit	401
4.5.2 Beschränkte Geschäftsfähigkeit	401
4.5.3 Volle Geschäftsfähigkeit	403
4.6 Vertragsfreiheit	404
4.7 Formvorschriften	405
4.8 Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Willenserklärungen und Rechtsgeschäften	407
4.8.1 Gründe für die Nichtigkeit von Willenserklärungen und Rechtsgeschäften	407
4.8.2 Gründe für die Anfechtbarkeit von Willenserklärungen und Rechtsgeschäften	407
4.9 Vertragsarten im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB)	408
5. Materialbedarfsplanung	411
5.1 Methoden der Mengenplanung	411
5.1.1 Plangesteuerte Materialbedarfsermittlung	412
5.1.2 Verbrauchsgesteuerte Materialbedarfsermittlung	412
5.1.3 Optimale Bestellmenge	414
5.2 Zeitplanung des Materialbedarfs	416
5.3 Bestellvorschläge mit der UND- und ODER-Funktion im Tabellenkalkulationsprogramm Excel ermitteln	418

6. Ermittlung und Auswahl von Bezugsquellen	419
6.1 Ermittlung von Werten mit der SVERWEIS- und der WVERWEIS-Funktion	420
6.2 Angebotsvergleich	423
6.2.1 Quantitativer Angebotsvergleich	423
6.2.2 Qualitativer Angebotsvergleich mithilfe der Nutzwertanalyse	424
7. Umweltverträglicher Einkauf	426
7.1 Umweltgesetze und Verordnungen	426
7.2 Umweltbezogene Zertifizierungen	427
7.3 Umweltorientierte Beschaffung	428
8. Abschluss von Kaufverträgen	430
8.1 Kaufvertragsarten	433
8.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen	435
8.3 Elektronischer Einkauf	437
8.3.1 Bestellung per E-Mail	437
8.3.2 Online-Einkauf über eine Internetplattform	437
8.3.3 Elektronischer Einkauf über EDI	439
9. Wareneingang und Lagerung	440
9.1 Anlieferung der Ware	440
9.2 Organisation der Warenlagerung	441
9.2.1 Eigen- oder Fremdlager	442
9.2.2 Organisation des Lagers	443
9.2.3 Bauformen des Lagers	443
9.2.4 Lagerplatzzuordnung	443
9.3 Umweltaspekte bei der Lagerung	444
9.4 Die Wirtschaftlichkeit des Lagerungsprozesses	446
10. Kaufvertragsstörungen beim Einkauf	447
10.1 Lieferverzug	449
10.2 Annahmeverzug	454
10.3 Mangelhafte Lieferung	457

11. Rechnungseingang und Zahlungsfristen	464
11.1 Rechnungseingang und Überwachung offener Posten	464
11.2 Die Zahlung unter Ausnutzung von Skonto	465
11.3 Zahlungsverzug	467
12. Zahlungsverkehr	473
12.1 Bare und halbbare Zahlung	473
12.2 Abwicklung der Bankgeschäfte mit einem Girokonto	475
12.3 Kontoführung und Abwicklung des Zahlungsverkehrs per Electronic-Banking	476
12.3.1 Zahlung per SEPA-Überweisung	476
12.3.2 Zahlung per Dauerauftrag	477
12.3.3 Zahlung per Echtzeitüberweisung (Instant Payment)	478
12.3.4 Zahlungseinzug per Lastschrift	478
12.4 Kartenzahlung	479
12.4.1 Girocard	480
12.4.2 Kreditkarte	480
12.5 Zahlung per PayPal und paydirekt	481
12.6 Zahlung per Smartphone-App	482
12.7 Zahlung per Scheck	482
Bildquellenverzeichnis	485
Stichwortverzeichnis	487