

Vorwort 3

Prüfung – Vorgaben der IHK zu Excel und Word 5

Vorstellung des Modellunternehmens und Hinweise zum Corporate Design 6

Grundlegendes Wissen zum Prüfungsbereich „Informationstechnisches Büromanagement“

Briefe und E-Mails unter Berücksichtigung der DIN 5008 erstellen 7

Serienbriefe professionell erstellen 11

Grundlegende Befehle und Funktionen der Tabellenkalkulation beherrschen 13

Dokumente gekonnt speichern und ausdrucken 15

Prüfungsgebiet Büroprozesse – Informationsmanagement

Betriebliche Kommunikationssysteme auswählen, anwenden und wirtschaftliche Gesichtspunkte berücksichtigen 17

Nutzen und Risiken von Onlineanwendungen 23

Wege der Informationsbeschaffung beherrschen und den Datenschutz berücksichtigen 27

Maßnahmen zur Datensicherheit und Datenpflege veranlassen 33

Prüfungsgebiet Büroprozesse – Informationsverarbeitung

Texte des internen Schriftverkehrs gliedern und normgerecht gestalten 41

Vor- und Nachteile von Präsentationsmedien und -techniken situationsgerecht abwägen 47

Daten in Diagrammen situationsgerecht darstellen 51

Prüfungsgebiet Büroprozesse – Bürowirtschaftliche Abläufe

Den Posteingang und -ausgang bearbeiten 55

Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen verwalten 61

Bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und verbessern 67

Prüfungsgebiet Büroprozesse – Koordinations- und Organisationsaufgaben

Termine planen, koordinieren, überwachen und mit Terminabweichungen professionell umgehen 71

Sitzungen und Besprechungen vorbereiten, betreuen und nachbereiten 77

Prüfungsgebiet Geschäftsprozesse – Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen

Die Beschaffungsplanung durchführen und bei der Bedarfsermittlung Prioritäten setzen 83

Die optimale Bestellmenge bestimmen und Prinzipien der Nachhaltigkeit berücksichtigen 91

Bezugsquellen ermitteln und Anfragen schreiben 95

Angebote einholen, prüfen, vergleichen und Entscheidungen begründen 99

Bestellungen durchführen, Vertragsarten unterscheiden und Kaufverträge vorbereiten und abschließen 107

Liefertermine überwachen und bei Nicht-rechtzeitig-Lieferung situationsgerecht handeln 117

Waren sachgerecht einlagern und bei einer Schlechtleistung situationsgerecht handeln 125

Prüfungsgebiet Arbeitsorganisation – Arbeitsplatzergonomie

Raumarten und deren Vor- und Nachteile erläutern 135

Vorschriften für Büroarbeitsplätze und -umgebung kennen und anwenden 139

Büromöbel unter Berücksichtigung ergonomischer Aspekte beschaffen 143

Maßnahmen zum Gesundheitsschutz und zum Umweltschutz vorbereiten und unterstützen 149

Gesamtübungsaufgabe – Musterprüfung

Musterprüfungsaufgabe: Analyse der Zuverlässigkeit von Lieferanten und Beschaffung von Handelswaren 155

Musterprüfungsaufgabe: Analyse der Büroraumarten und des Bedarfs an Homeoffice-Arbeitsplätzen 163

Bildquellenverzeichnis 173

Sachwortverzeichnis 174