

Unser Büro

- Arbeitswelt „Büro“ 1
- Umweltschutz
im Büro 2
- Postbearbeitung 3
- Rationalisierung der
schriftlichen
Kommunikation 4
- Vervielfältigungs-
verfahren
(Reprographie) 5
- Beschaffen und
Ordnen von
Informationen 6
- Speichern von
Informationen 7
- Telekommunikation 8
- Termine 9
- Veranstaltungen 10
- Geschäftsreisen 11
- Protokoll 12

Inhalt

1	Arbeitswelt „Büro“	11
1.1	Anforderungen an den arbeitenden Menschen im Büro	12
1.1.1	Personale Anforderungen	12
1.1.2	Äußeres Erscheinungsbild	15
1.1.2.1	Umgangsformen	15
1.1.2.2	Typ- und anlassgerechte Kleidung	19
1.1.2.3	Körperpflege und -hygiene	21
1.2	Büroarbeitsplatz	22
1.2.1	Gesetzliche Grundlagen	22
1.2.2	Büroraumplanung	24
1.2.3	Büroausstattung	26
1.2.4	Software-Ergonomie	34
1.2.5	Arbeitsumgebung	35
1.3	Belastungen am Arbeitsplatz	39
1.3.1	Physische Belastungen	40
1.3.2	Psychische Belastungen	40
1.3.3	Soziale Belastungen	43
1.3.4	Stress und Stressbewältigung	43
1.4	Gesundheitsvorsorge durch ausgewogene Ernährung und richtige Pausengestaltung	45
1.5	Telearbeitsplatz	48
1.5.1	Telearbeitsformen	49
1.5.2	Ausstattung eines Telearbeitsplatzes	49
1.5.3	Kosten eines Telearbeitsplatzes	50
1.5.4	Vor- und Nachteile	50
1.6	Flexibler Arbeitsplatz mit Laptop und Rollcontainer	50
1.7	Öko-Tipps	54
	Mind Mapping	55
2	Umweltschutz im Büro	56
2.1	Büromaterial	59
2.1.1	Papier	59
2.1.2	Lösungsmittelhaltige Büromaterialien	60
2.1.3	Umweltfreundliche Büromaterialien	61
2.2	Bürogeräte und -zubehör	62
2.2.1	Kopiergeräte	62
2.2.2	EDV-Geräte	63
2.2.3	Druckmaschinen	64
2.3	Raum- und Büroausstattung	65

2.3.1	Büromöbel	65
2.3.2	Beleuchtung	66
2.4	Abfallbehandlung	66
2.5	Öko-Tipps	68
	Projektmethode	69
3	Postbearbeitung	70
3.1	Arbeitsabläufe beim Posteingang	71
3.1.1	Postempfang	71
3.1.1.1	Zustellung und Abholung	71
3.1.1.2	Digitale Archivierung der Eingangspost	72
3.1.1.3	Aussortieren	72
3.1.2	Öffnen	73
3.1.3	Kontrollieren	73
3.1.4	Stempeln	74
3.1.5	Verteilen	74
3.1.6	Innerbetriebliche Postbeförderung	75
3.1.6.1	Rohrpost	75
3.1.6.2	Schienenförderanlagen	75
3.1.6.3	Bandförderanlagen	76
3.1.6.4	Selbstfahrender Umlaufwagen	76
3.2	Arbeitsabläufe beim Postausgang	76
3.2.1	Adressieren	77
3.2.2	Zusammentragen	79
3.2.3	Falten, Kuvertieren und Schließen	79
3.2.4	Wiegen und Frankieren	80
3.2.5	Poststraße	83
3.3	Sendungsarten	85
3.3.1	Briefe	86
3.3.2	Infopost/Kataloge	88
3.3.3	Infobrief/Kataloge	89
3.3.4	Postwurfsendung	89
3.3.5	Büchersendung	89
3.3.6	Blindensendung	89
3.3.7	Warensendung	90
3.3.8	Päckchen	90
3.3.9	Frachtdienst der Deutschen Post AG	91
3.3.10	Frachtdienst der Deutschen Bahn AG	93
3.3.11	Private Frachtdienste	93
3.4	Zusätzliche Leistungen	94
3.4.1	Einschreiben	95
3.4.2	Eigenhändig	96
3.4.3	Rückschein	96
3.4.4	Nachnahme	96
3.4.5	Presse Distribution	97
3.4.6	Pressesendung international	97
3.4.7	Schlüsseldienst	97
3.4.8	ePOST	98
3.5	Öko-Tipps	101
	Methode 6-3-5	102

4	Rationalisierung der schriftlichen Kommunikation	104
4.1	Möglichkeiten der Texterstellung	105
4.1.1	Langschriftliche Vorlage	105
4.1.2	Stenogramm	105
4.1.3	Stichworte	105
4.1.4	Texterfassung am PC	106
4.1.5	Fonodiktat	107
4.2	Regeln für das Fonodiktat	108
4.2.1	Konstanten	108
4.2.2	Anweisungen	111
4.2.3	Diktatablauf	112
4.3	Diktiergeräte	116
4.3.1	Büro- und Handdiktiergeräte	116
4.3.2	Geräte für Aufnahme und Wiedergabe	117
4.3.3	Tonträger	118
4.3.4	Diktieranlagen	119
4.3.5	PC-Diktat	121
4.4	Spracherkennungssysteme (Sprachaufzeichnung)	122
4.5	Textkonserven	125
4.5.1	Serienbriefe mit manuellen Einfügungen	126
4.5.2	Seriendruck	127
4.5.3	Bausteinverarbeitung	132
4.6	Aufbau einer EDV-Anlage	139
4.6.1	Hardware	139
4.6.1.1	Zentraleinheit	140
4.6.1.2	Eingabegeräte	143
4.6.1.3	Ausgabegeräte	145
4.6.2	Software (Programme)	146
4.6.3	Desktop-Publishing	147
4.7	Normung und Formulare	149
4.7.1	Grundsätze der Normung	149
4.7.2	Papierformate	150
4.7.3	Formulare	153
4.7.3.1	Geschäftsbrief DIN 676 (Genormter Vordruck)	154
4.7.3.2	Blitzantwort	156
4.7.3.3	Kurzbrief (Kurzmitteilung)	157
4.7.4	Vordruckgestaltung (Frei gestaltete Vordrucke)	157
4.7.4.1	Gestaltungsgrundsätze	158
4.7.4.2	Vordruckgestaltung von Hand	160
4.7.4.3	Vordruckgestaltung am Personalcomputer	160
4.8	Öko-Tipps	165
	Gruppenpuzzle	166
5	Vervielfältigungsverfahren (Reprografie)	168
5.1	Durchschreibeverfahren	168
5.2	Druckverfahren	169
5.2.1	Digitaler Schablonendruck	169
5.2.2	Digitaler Offsetdruck	171
5.2.3	PC-Drucker	173

5.2.3.1	Impact-Drucker	173
5.2.3.2	Non-impact-Drucker	173
5.3	Kopierverfahren	176
5.3.1	Verfahren	176
5.3.2	Geräte	178
5.3.3	Rationalisieren mit Kopieren	180
5.3.4	Standort der Kopiergeräte	181
5.3.5	Wirtschaftliche Bewertung	182
5.3.6	Urheberrechtsgesetz	184
5.4	Öko-Tipps	186
	Kreuzworträtsel	187
6	Beschaffen und Ordnen von Informationen	189
6.1	Beschaffen von Informationen	189
6.2	Ordnen von Informationen	191
6.2.1	Alphabetische Ordnung	191
6.2.2	Numerische Ordnung	195
6.2.2.1	Fortlaufende Nummerierung	195
6.2.2.2	Dekadische Ordnung	195
6.2.2.3	Aktenplan	197
6.2.3	Alphanumerische Ordnung	198
6.2.4	Chronologische Ordnung	198
6.2.5	Ordnen nach Stichwörtern	199
6.2.6	Ordnen nach Farben und Symbolen	199
	Informationen beschaffen, bewerten und benutzen	203
7	Speichern von Informationen	204
7.1	Registratur	206
7.1.1	Notwendigkeit der Schriftgutablage	206
7.1.2	Wertstufen	207
7.1.3	Ablagearten	208
7.1.4	Aktenführung	209
7.1.5	Registraturformen	210
7.1.6	Elektronische Schriftgutverwaltung	212
7.1.7	Standorte	213
7.1.8	Registraturkosten	216
7.2	Mikroverfilmung	218
7.2.1	Mikrofilmformen	219
7.2.2	Mikrofilmgeräte	219
7.2.3	Digitale Archivierung	220
7.2.4	Vorteile der Mikroverfilmung	221
7.2.5	Gesetzliche Grundlagen	222
7.3	Magnetspeicher	223
7.3.1	Diskette	223
7.3.2	Festplatte	223
7.3.3	Magnetband	223
7.3.4	Datensicherung	224
7.4	Optische Speicherung	225
7.4.1	CD-ROM	225

7.4.2	CD-R (CD-Read)	226
7.4.3	CD-RW (CD-Read and Write)	227
7.4.4	Übersicht über die optischen Speichertechniken	227
7.5	Datenschutz und Datensicherheit	228
7.6	Öko-Tipps	230
	Lernzirkel	231
8	Telekommunikation	232
8.1	Telekommunikationsnetze	234
8.1.1	Analoges Telefonnetz	234
8.1.2	Diensteintegrierendes digitales Netz (ISDN)	235
8.1.3	Mobilfunknetze	240
8.1.4	Satellitentechnik	243
8.1.5	Integriertes Text- und Datennetz (IDN)	243
8.2	Telefon	244
8.2.1	Telefonbücher	244
8.2.2	Kosten für die Wählverbindungen	246
8.2.3	Auslandsgespräche	248
8.2.4	Telefonieren à la carte	250
8.2.5	Besondere Dienste im Telefonnetz	252
8.2.6	Rechnung für Leistungen der Deutschen Telekom	253
8.2.7	Telefonapparate im Festnetz	254
8.2.8	ISDN-kompatible Endgeräte	256
8.2.9	Leistungsmerkmale	256
8.2.10	Telekommunikationsanlagen	261
8.2.11	Sprachbox	262
8.2.12	Anrufbeantworter	263
8.2.13	Computerunterstütztes Telefonieren	265
8.2.14	Sprechanlagen	265
8.3	Mobilfunk	265
8.3.1	Mobiltelefon	266
8.3.2	Funkrufdienste – Pager	273
8.4	Vorbereiten und Führen von Telefongesprächen	275
8.5	Telefax	278
8.5.1	Faxgeräte	278
8.5.2	Telefaxbuch – Telefaxkennung	279
8.5.3	Arbeitsablauf und Funktionsweise	280
8.5.4	Faxpapiere	281
8.5.5	Leistungsmerkmale	282
8.5.6	Telefax400	282
8.5.7	Kosten	283
8.5.8	Regeln im Umgang mit dem Faxgerät	283
8.5.9	Vorteile	284
8.6	Telegramm	284
	Fragerunde	290
8.7	Internet	292
8.7.1	Zugang	293
8.7.2	Dienste im Internet	294
8.7.2.1	World Wide Web	295

8.7.2.2	File Transfer Protocoll	298
8.7.2.3	Newsgroups	298
8.7.2.4	Chat	299
8.7.2.5	E-Mail	299
8.7.3	Suchen und Finden im Internet	300
8.7.3.1	Suchprinzipien	300
8.7.3.2	Arbeiten mit Suchmaschinen	301
8.7.3.3	Suchmaschinen im Überblick	302
8.7.3.4	Mit Suchoptionen gezielt recherchieren	302
8.7.4	Kosten	303
8.8	T-Online	304
8.8.1	T-Online-Grundausstattung	305
8.8.2	T-Online-Zugangskennung	306
8.8.3	T-Online-Dienste	306
8.8.4	Kosten	308
8.8.5	Sicherheit	308
8.8.6	Datenschutz	309
8.9	E-Mail und Mailboxen	309
8.9.1	E-Mail	309
8.9.2	Mailboxen	312
8.9.3	Kostenlose E-Mail-Adresse mit Postfach	313
8.9.4	Mailservices	314
8.9.5	Innerbetriebliches Mailing	314
8.9.6	Umgang mit elektronischer Post	314
8.10	Multimedia	315
8.10.1	Multimedia-PC	315
8.10.2	Einsatzgebiete	317
8.10.3	Neue Medien – kontrovers betrachtet	318
8.10.4	Gesetzliche Grundlagen	320
8.11	Öko-Tipps	325
	Kurzreferat	326
9	Termine	329
9.1	Terminplanung	329
9.2	Terminarten	330
9.3	Hilfsmittel zur Terminüberwachung	331
9.4	Terminplanung und -überwachung am Personalcomputer	333
9.5	Allgemeine Tipps zur Terminplanung und -überwachung	337
9.6	Öko-Tipps	341
	Brainstorming	342
10	Veranstaltungen	343
10.1	Veranstaltungsarten	343
10.1.1	Kongress	344
10.1.2	Seminar, Tagung, Lehrgang und Kommission	344
10.1.3	Besprechungen und Sitzungen	344
10.1.4	Konferenz	346
10.1.5	Videokonferenz	346
10.2	Vorbereitung von Veranstaltungen	348

10.2.1	Termin und Teilnehmer	349
10.2.2	Einladungsschreiben	349
10.2.3	Programm	352
10.2.4	Rahmenprogramm	353
10.2.5	Veranstaltungsraum	353
10.2.6	Geräteausstattung	354
10.3	Durchführung	355
10.4	Nachbereitung	355
10.5	Öko-Tipps	358
	Moderationsmethode	358
11	Geschäftsreisen	360
11.1	Vorbereitungen	360
11.1.1	Reiseplan	362
11.1.2	Hotelbuchung	363
11.1.3	Reiseunterlagen	364
11.1.4	Wahl des geeigneten Verkehrsmittels	365
11.2	Reisen mit dem Pkw	366
11.3	Reisen mit der Bahn	367
11.3.1	Zugarten	367
11.3.2	Besondere Angebote	370
11.3.3	Reservierungen	370
11.3.4	Vergünstigungen für Geschäftsreisende	371
11.3.5	Auskunftssysteme	372
11.4	Reisen mit dem Flugzeug	373
11.5	Auslandsreisen	375
11.6	Reisekostenabrechnung	378
11.7	Abschlussarbeiten	380
11.8	Öko-Tipps	384
	Netzwerk	385
12	Protokoll	386
12.1	Akten- und Telefonnotizen	386
12.2	Grundsätzliches zum Protokoll	387
12.3	Protokollarten	388
12.4	Aufnahme- und Arbeitstechnik	390
12.5	Protokollrahmen	392
12.6	Sprachliche Gestaltung	394
12.7	Nachbereitung des Protokolls	396
	Fremdwörter und Fachbezeichnungen	398
	Sachwortverzeichnis	411
	Bildquellennachweis	416