

Inhaltsverzeichnis

Grundlagenkapitel

1	Rechtsgrundlagen	9
1.1	Rechtsordnung	9
1.2	Rechtssubjekte	9
1.3	Rechtsobjekte	10
1.4	Rechts- und Geschäftsfähigkeit	10
1.5	Besitz und Eigentum	11
1.6	Rechtsgeschäfte	11
1.7	Nichtigkeit und Anfechtung	12
1.8	Verjährung	13
1.8.1	Verjährungsfristen	14
1.8.2	Hemmung	15
1.8.3	Unterbrechung bzw. Neubeginn der Verjährung	15
1.8.4	Ablauf der Verjährung	15
1.9	Zustandekommen von Verträgen	15
1.10	Wichtige Vertragsarten	16
2	Das ökonomische Prinzip	18
2.1	Zielformulierung	18
2.2	Minimalprinzip	18
2.3	Maximalprinzip	18
3	Einsatz einer Tabellenkalkulation	20
3.1	Zellbezüge	20
3.2	Einfache Funktionen	21
3.3	Erweiterte Funktionen	22
3.3.1	WENN	22
3.3.2	SUMMEWENN	23
3.3.3	ZÄHLENWENN	24
3.3.4	SVERWEIS	24

Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

1	Gestaltung der Arbeitsumgebung	31
1.1	Gesetzliche Vorschriften zur Arbeitsplatzgestaltung	31
1.2	Bürraumkonzepte	32
1.2.1	Bürraumkonzepte für klassische Arbeitsmethoden – Old Work	32
1.2.2	Bürraumkonzepte für non-territoriale Arbeitsmethoden – New Work	34
1.2.3	Funktionale Arbeitsbereiche innerhalb hybrider Bürokonzepte – New Work	36
1.3	Ergonomische und ökologische Arbeitsumgebung	37
1.3.1	Ergonomie am Arbeitsplatz	38
1.3.2	Ökologie am Arbeitsplatz	40
1.4	Einflussfaktoren einer effizienten Arbeitsumgebung	40

2	Belastungen am Arbeitsplatz und Strategien zur Bewältigung	42
2.1	Psychische, physische und soziale Belastungen	42
2.2	Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit	44
2.3	Arbeitssicherheit	45
3	Arbeitsprozesse effizient gestalten	48
3.1	Methoden des Zeitmanagements	48
3.2	Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen	51
3.3	Selbstmanagement	52
4	Terminplanung	54
4.1	Termine planen	54
4.2	Terminarten	55
4.3	Terminplanungsinstrumente	55
4.4	Terminüberwachung	57
5	Sitzungen und Besprechungen	58
5.1	Vorbereitung von Sitzungen und Besprechungen	58
5.2	Durchführung von Sitzungen und Besprechungen	60
5.3	Nachbereitung von Sitzungen und Besprechungen	61
5.4	Protokolle	61
6	Postbearbeitung	65
6.1	Posteingang	65
6.1.1	Arbeitsablauf beim Posteingang	66
6.1.2	Posteingangssysteme	68
6.2	Postausgang	68
6.2.1	Arbeitsablauf beim Postausgang	69
6.2.2	Frankiermöglichkeiten	70
6.2.3	Poststraße	72
6.3	Versandarten	72
6.3.1	Zusatzleistungen beim Postversand	73
6.3.2	E-Postbrief	75
6.4	Kurierdienste	75
7	Aufbewahrung von Dokumenten und Schriftstücken	77
7.1	Aufbewahrungsgründe	77
7.2	Wertigkeitsstufen	77
7.3	Ordnungssysteme	78
7.4	Registratur	80
7.4.1	Arbeitsablauf	80
7.4.2	Ablagearten	81
7.4.3	Registraturformen	82
7.4.3.1	Liegende Registratur	82
7.4.3.2	Stehende Registratur	82
7.4.3.3	Hängende Registratur	82
7.5	Elektronische Archivierung	83
7.5.1	Digitale Dateiablage	83
7.5.2	Dokumentenmanagementsystem (DMS)	83

7.5.3	Speichermedien	84
7.5.4	Cloud-Computing	85
7.6	Datenschutz und Datensicherheit	85
8	Kommunikationsfähigkeit.	88
8.1	Verbale und nonverbale Kommunikation	88
8.2	Kommunikationsregeln	89
8.3	Selbstwirksamkeit und Selbsteinschätzung	90
8.4	Teamarbeit	91
9	Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 2.	93

Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten

1	Grundlagen einer EDV-Anlage und büroübliche Anwendungen.	101
1.1	Hardware	101
1.2	Software	101
1.3	Netzwerk	102
2	Der Auftragsbearbeitungsprozess im Überblick.	102
3	Anfragen erfassen	103
3.1	Wesen der Anfrage	103
3.2	Prüfung bei Anfrageneingang	103
4	Angebote erstellen	105
4.1	Grundlagen	105
4.2	Inhalt des Angebots	105
4.3	Rechtliche Wirkung des Angebotes	107
4.4	Beispiel eines Angebots	108
5	Informationen für die Erstellung von Angeboten beschaffen.	111
5.1	Rechenarten	111
5.1.1	Dreisatz	111
5.1.2	Prozentrechnen	112
5.2	Preise kalkulieren	119
5.2.1	Überblick über die Kalkulationsarten	119
5.2.2	Vorwärtskalkulation	119
5.2.3	Rückwärtskalkulation	122
5.2.4	Differenzkalkulation	123
5.2.5	Handelskalkulation mit einer Tabellenkalkulation	125
6	Auftragsabwicklung.	132
6.1	Verspätete und veränderte Annahme des Angebotes	132
6.2	Überblick über den Kaufvertrag	133
6.3	Tätigkeiten bei der Auftragsabwicklung	134
7	Qualität und Kundenzufriedenheit	137
7.1	Messung der Kundenzufriedenheit	137
7.2	KANO-Modell	138
8	Normgerechter Schriftverkehr.	139
8.1	Gestaltungsvorgaben	139

8.1.1	DIN-Regeln	139
8.1.2	Gesetzliche Regeln	140
8.2	Formulare und Vordrucke	141
8.3	Schriftliche Korrespondenz	145
8.3.1	Geschäftsbrief	145
8.3.2	E-Mail	147
9	Schriftstücke vervielfältigen	150
9.1	Kopieren	150
9.2	Drucken	151
9.3	Scannen	152
10	Kommunikationssysteme	154
10.1	Telefon	154
10.2	Fax	156
10.3	Internet	157
10.4	Intranet	158

Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

1	Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozess im Unternehmen	160
1.1	Der Beschaffungsprozess im Überblick	160
1.2	Beschaffungsobjekte	160
1.3	ABC-Analyse	161
1.4	Optimale Bestellmenge	165
1.4.1	Einflussfaktoren auf die Bestellmenge	165
1.4.2	Mathematische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	166
1.4.3	Tabellarische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	166
1.4.4	Grafische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	168
1.5	Bestellzeitpunkt	168
1.6	Bezugsquellenermittlung – Beschaffungsmarketing	171
1.7	Anfrage	172
1.8	Angebot und Angebotsvergleich	172
1.8.1	Angebot	172
1.8.2	Lieferbedingungen	173
1.8.3	Zahlungsbedingungen	175
1.8.4	Eigentumsvorbehalt	175
1.8.5	Quantitativer Angebotsvergleich	178
1.8.6	Qualitativer Angebotsvergleich	179
1.9	Bestellung	180
2	Kaufvertrag	192
2.1	Grundlagen	192
2.2	Erfüllungsort und Gerichtsstand	192
2.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	193
2.4	Kaufvertragsarten	196
2.5	Kaufvertragsstörungen	198

2.5.1	Überblick	198
2.5.2	Lieferverzug: Nicht-rechtzeitig-Lieferung	199
2.5.3	Mangelhafte Lieferung: Schlechtleistung	200
2.6	Gewährleistung und Garantie	203
2.7	Fernabsatzverträge	204
3	Waren lagern	205
3.1	Bestellüberwachung und Wareneingangskontrolle	205
3.2	Aufgaben der Lagerhaltung	207
3.3	Lager Risiken und Lagerkosten	207
3.4	Lagerarten und Lagerorganisation	207
3.5	Lagerkennzahlen	209
4	Rechnungen bezahlen	212
4.1	Zahlungssysteme	212
4.1.1	Zahlungsarten	212
4.1.2	SEPA-Zahlungsverfahren	212
4.1.3	Zahlung mit Debitkarten (Girocard)	214
4.1.4	Scheckzahlungen	215
4.1.5	Kreditkartenzahlung	215
4.1.6	Moderne Zahlungssysteme	216
4.2	Skontozahlung	217
4.3	Formvorschriften	218
5	Prüfungsähnliche Gesamtaufgabe	220

Prüfungsaufgaben Informationstechnisches Büromanagement

1	Prüfungsaufgaben Sommer 2017	227
2	Prüfungsaufgaben Winter 2017/2018	237
3	Prüfungsaufgaben Sommer 2018	249
4	Prüfungsaufgaben Winter 2018/2019	262
5	Prüfungsaufgaben Sommer 2019	271
6	Prüfungsaufgaben Winter 2019/2020	283
7	Prüfungsaufgaben Sommer 2020	292
8	Prüfungsaufgaben Winter 2020/2021	303
9	Prüfungsaufgaben Sommer 2021	317
10	Prüfungsaufgaben Winter 2021/2022	326
11	Prüfungsaufgaben Sommer 2022	334
12	Prüfungsaufgaben Winter 2022/2023	344
13	Prüfungsaufgaben Sommer 2023	359
14	Prüfungsaufgaben Winter 2023/2024	367
15	Prüfungsaufgaben Sommer 2024	379
	Sachwortverzeichnis	385
	Bildquellenverzeichnis	388