

# INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	5
Benutzungshinweise	6
<b>1. Koordinieren von Entscheidungsprozessen im Rahmen betrieblicher Organisationsstrukturen</b>	13
<b>1.1 Bewertung von Informationen und deren Aufbereitung für Entscheidungsprozesse unter Berücksichtigung der zu beteiligenden Organisationseinheiten</b>	14
1.1.1 Informationsfluss strukturieren	14
1.1.2 Art und Güte sowie Relevanz von Informationen bewerten	23
1.1.3 Informationen aufbereiten	25
1.1.4 Verteilung der Informationen unter Berücksichtigung von Organisations- und Kundenstrukturen sicherstellen	35
1.1.5 Informationen zielgruppen- und situationsgerecht aufbereiten	52
<b>1.2 Auswahl geeigneter Techniken zur Beurteilung und Optimierung von betrieblichen Prozessen unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements</b>	52
1.2.1 Dienstleistungsqualität kontrollieren	52
1.2.2 Beschwerdemanagement unterstützen	62
1.2.3 Qualität der Prozesse optimieren	62
1.2.4 Ablaufpläne, Diagramme und Netzpläne erstellen	72
1.2.5 Terminüberwachung sicherstellen	89
<b>1.3 Verantwortliche Durchführung von betrieblichen Projekten unter Berücksichtigung des Projektmanagements</b>	90
1.3.1 Projektauftrag analysieren	90
1.3.2 Projektstart vorbereiten	101
1.3.3 Projektlauf steuern	137
1.3.4 Projektkontrolle durchführen	153
1.3.5 Projektdokumentation erstellen	154
1.3.6 Projektevaluation durchführen	156
1.3.7 Prozessoptimierungen ableiten	163
<b>1.4 Anwenden von Methoden des Zeit- und Selbstmanagements zur Optimierung der Büro- und Arbeitsorganisation</b>	163
1.4.1 Strategien an die individuelle Arbeitssituation angepasst umsetzen	163
1.4.2 Prozessablaufstrukturen entwickeln	180
1.4.3 Prozessablauforganisation optimieren	191

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>2. Gestalten und Pflegen von Kundenbeziehungen in betrieblichen Leistungsprozessen</b>	195
<b>2.1 Organisieren und Dokumentieren von kundenorientierten Projekten</b>	196
2.1.1 Kundenwünsche in Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen berücksichtigen	196
2.1.2 Projektkonzepterarbeitung unterstützen	201
2.1.3 Projektstrukturplan erstellen	209
2.1.4 Zielgruppen in Absprache festlegen	209
2.1.5 Kommunikation von internen und externen Beteiligten abstimmen	214
2.1.6 Projektsitzungen durchführen	218
2.1.7 Dokumentation erstellen	224
2.1.8 Projektqualität optimieren	232
2.1.9 Projektergebnisse zur Veröffentlichung aufbereiten	235
<b>2.2 Zielgruppen- und Marktanalysen unterstützen</b>	238
2.2.1 Datenquellen zielorientiert einsetzen	238
2.2.2 Ermittelte Daten für die Weitergabe aufbereiten	258
2.2.3 Kommunikation zwischen den Beteiligten steuern	260
2.2.4 Datenerhebung durchführen	260
2.2.5 Ergebnisse der Datenerhebung darstellen	265
<b>2.3 Planen und Koordinieren von zielgruppen- und produktbezogenen Werbemitteln</b>	268
2.3.1 Geschäftsbereichsübergreifende Zusammenarbeit sicherstellen	268
2.3.2 Zielgruppen- und produktbezogene Werbemittel auswählen	273
2.3.3 Einsatz der Werbemittel gewährleisten	289
2.3.4 Ergebnisse zielgruppengerecht darstellen	296
<b>2.4 Veranstaltungen planen, gestalten und durchführen</b>	299
2.4.1 Formulierung von Veranstaltungszielen unterstützen	299
2.4.2 Veranstaltung vorbereiten	306
2.4.3 Veranstaltungsablaufplan erarbeiten	311
2.4.4 Veranstaltungsablauf überwachen	313
2.4.5 Veranstaltungsdokumentation erstellen	317
2.4.6 Evaluation der Veranstaltung durchführen	318
<b>2.5 Kundenkontakte und -kommunikation unter Berücksichtigung des betrieblichen Beschwerdemanagements und von Verhaltensregeln gestalten</b>	321
2.5.1 Kundenerwartungen analysieren	321
2.5.2 Kommunikationswege auswählen	344
2.5.3 Standards für die schriftliche und mündliche Kommunikation und Präsentation entwickeln	347

# INHALTSVERZEICHNIS

2.5.4 Kommunikationsstandards vermitteln	351
2.5.5 Betriebliche Kommunikationsstandards optimieren	354
<b>3. Führen, Betreuen, Verwalten und Ausbilden im büro- und personalwirtschaftlichem Umfeld</b>	<b>355</b>
<b>3.1 Prozesse aus der Personalplanung begleiten, bei der Personalbeschaffung mitwirken und Personalbetreuung durchführen sowie Personalentwicklungsmaßnahmen umsetzen</b>	<b>356</b>
3.1.1 Strategische und operative Personalplanung unterstützen	356
3.1.2 An Prozessen der Personalbeschaffung mitwirken	390
3.1.3 Prozesse der Personalbetreuung durchführen	428
3.1.4 Prozesse der Personalentwicklung unterstützen	447
<b>3.2 Ausbildung planen, organisieren, durchführen und kontrollieren</b>	<b>466</b>
3.2.1 Prozesse der Berufsausbildung planen	466
3.2.2 Ausbildung vorbereiten	479
3.2.3 Ausbildung zielgruppengerecht durchführen	492
3.2.4 Ausbildung kontrollieren	501
3.2.5 Berufseinstieg gestalten	513
<b>3.3 Konflikte erkennen und analysieren, daraus Konfliktbewältigungsstrategien ableiten und umsetzen</b>	<b>518</b>
3.3.1 Konfliktsituationen analysieren	518
3.3.2 Zielgerichtete Konfliktbewältigungsstrategien ableiten	525
3.3.3 Situationsgerechte Konfliktbewältigungsmethoden einsetzen	530
3.3.4 Konfliktpräventionen vorbereiten	535
<b>3.4 Moderation von Projektgruppen vorbereiten und unter Einsatz von Kommunikations- und Präsentationstechniken durchführen</b>	<b>537</b>
3.4.1 Moderation vorbereiten	537
3.4.2 Kommunikations- und Präsentationstechniken einsetzen	543
3.4.3 Evaluation der Moderation durchführen	553
<b>4. Steuern von Geschäftsprozessen im bürowirtschaftlichen Umfeld</b>	<b>559</b>
<b>4.1 Aufbereiten von Kennzahlen zur Unterstützung der Steuerung betrieblicher Entscheidungsprozesse</b>	<b>560</b>
4.1.1 Auswirkung der Unternehmensziele auf die Steuerung der Geschäftsprozesse berücksichtigen	560
4.1.2 Instrumente für die Steuerung der Geschäftsprozesse auswählen	566

# INHALTSVERZEICHNIS

4.1.3 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen im bürowirtschaftlichen Umfeld auswählen	594
4.1.4 Kennzahlen für die unterschiedlichen Steuerungsinstrumente aufbereiten	615
4.1.5 Kosten-Nutzen-Rechnung unterstützen	619
4.1.6 Daten für die betrieblichen Entscheidungsprozesse aufbereiten	638
<b>4.2 Koordinieren von Aufgaben des Einkaufs und der Beschaffung</b>	<b>643</b>
4.2.1 Bedarf an Produkten und Dienstleistungen ermitteln	643
4.2.2 Beschaffungsprozess unter Berücksichtigung interner Bedarfe und Aspekten der Nachhaltigkeit durchführen	656
4.2.3 Vertragserfüllung kontrollieren	660
<b>4.3 Beurteilen von Datenbanksystemen und anderen bürowirtschaftlichen Anwendungen für den zielorientierten Einsatz</b>	<b>668</b>
4.3.1 Arbeitsprozesse und betriebliche Erfordernisse analysieren	668
4.3.2 Kriterien für den Einsatz von Datenbanksystemen und anderen bürowirtschaftlichen Anwendungen beachten	677
4.3.3 Vergleich von Anforderungen und Leistungen durchführen	679
4.3.4 Bürowirtschaftliche Anwendungen auf Verbesserungspotenzial prüfen	685
4.3.5 Optimierungsmöglichkeiten bei der Anpassung von Anwendungssoftware vorschlagen	687
<b>4.4 Im Rahmen des Wissensmanagements Erfahrungen und Informationen sichern sowie einen Austausch ermöglichen</b>	<b>691</b>
4.4.1 Wissensmanagement als Bestandteil der Geschäfts- und Innovationsprozesse fördern	691
4.4.2 Aufgaben und Ziele des Wissensmanagements ableiten	695
4.4.3 Interne und externe Wissensquellen erfassen	703
4.4.4 Instrumente und Methoden für den Erwerb und das Bewerten von Wissen einsetzen	705
4.4.5 Ergebnisse des Wissenserwerbs sicherstellen	712
<b>4.5 Ergebnisse des Wissenserwerbs im Hinblick auf die Unternehmensziele strukturieren</b>	<b>714</b>
4.5.1 Wissenstransfer an alle Unternehmensbereiche gewährleisten	717
4.5.2 Datenschutz und Datensicherheit berücksichtigen	719

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>5. Hinweise zur mündlichen Prüfung</b>	729
<b>5.1 Vorgaben der Prüfungsordnung</b>	729
<b>5.2 Ablauf der mündlichen Prüfung</b>	733
<b>Übungsteil (Aufgaben und Fälle)</b>	737
<b>Musterprüfungen</b>	737
<b>Musterprüfung 1</b>	737
<b>Musterprüfung 2</b>	747
<b>Lösungen</b>	759
<b>Musterprüfungen – Lösungen</b>	759
<b>Musterprüfung 1</b>	759
<b>Musterprüfung 2</b>	774
<b>Literaturverzeichnis</b>	791
<b>Stichwortverzeichnis</b>	795