

# Inhaltsangabe

## **I. Informationstechnisches Büromanagement**

A. Informationsmanagement I.....	4
B. Informationsmanagement II.....	7
C. Informationsverarbeitung.....	10
D. Bürowirtschaftliche Abläufe - Übungsaufgabe Textverarbeitung.....	13
E. Beschaffung von Material und externe Dienstleistungen.....	17
F. Arbeitsplatzergonomie.....	19
G. Gemischte Übungsaufgaben Excel I.....	21
H. Gemischte Übungsaufgaben Excel II.....	26
I. Übungsaufgabe Excel - Umsatzvergleich.....	30
J. Übungsaufgabe Excel - ABC-Analyse.....	33

## **II. Kundenbeziehungsprozesse**

A. Kundenbeziehungen / Kommunikation I.....	37
B. Kundenbeziehungen / Kommunikation II.....	40
C. Auftragsbearbeitung und Auftragsnachbearbeitung I.....	42
D. Auftragsbearbeitung und Auftragsnachbearbeitung II.....	46
E. Personalbezogene Aufgaben I.....	50
F. Personalbezogene Aufgaben II.....	54
G. Buchführung.....	58
H. Jahresabschluss.....	60
I. Kalkulation.....	62
J. Kosten- und Leistungsrechnung.....	65
K. Zahlungsverkehr.....	68
L. Information, Kommunikation, Kooperation.....	71

## **III. Wirtschafts- und Sozialkunde (WiSo)**

A. Stellung, Rechtsform I.....	75
B. Stellung, Rechtsform II.....	79
C. Organisationsstruktur.....	83
D. Produkt- und Dienstleistungsangebot.....	87
E. Berufsausbildung.....	90
F. Rechtliche Vorschriften.....	94
G. Sicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz.....	97
Lösungsblatt Vordruck für programmierte Fragen.....	101