

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	30
1.1	Gesetzliche Vorschriften zur Arbeitsplatzgestaltung	30
1.2	Büroraumformen.	31
1.3	Ergonomische und ökologische Arbeitsumgebung	33
1.3.1	Ergonomie am Arbeitsplatz	34
1.3.2	Ökologie am Arbeitsplatz	36
1.4	Einflussfaktoren einer effizienten Arbeitsumgebung	36

2	Belastungen am Arbeitsplatz und Strategien zur Bewältigung	38
2.1	Psychische, physische und soziale Belastungen	38
2.2	Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit	40
2.3	Arbeitssicherheit	41
3	Arbeitsprozesse effizient gestalten	43
3.1	Methoden des Zeitmanagements	43
3.2	Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen	46
3.3	Selbstmanagement	47
4	Terminplanung	49
4.1	Termine planen	49
4.2	Terminarten	49
4.3	Terminplanungsinstrumente	50
4.4	Terminüberwachung	52
5	Sitzungen und Besprechungen	53
5.1	Vorbereitung von Sitzungen und Besprechungen	53
5.2	Durchführung von Sitzungen und Besprechungen	55
5.3	Nachbereitung von Sitzungen und Besprechungen	55
5.4	Protokolle	56
6	Postbearbeitung	59
6.1	Posteingang	59
6.1.1	Arbeitsablauf beim Posteingang	60
6.1.2	Posteingangssysteme	62
6.2	Postausgang	62
6.2.1	Arbeitsablauf beim Postausgang	63
6.2.2	Poststraße	64
6.3	Versandarten	64
7	Aufbewahrung von Dokumenten und Schriftstücken	69
7.1	Aufbewahrungsgründe	69
7.2	Wertigkeitsstufen	69
7.3	Ordnungssysteme	70
7.4	Registratur	72
7.4.1	Arbeitsablauf	72
7.4.2	Ablagearten	73
7.4.3	Registraturformen	74
7.5	Elektronische Archivierung	75
7.6	Datenschutz und Datensicherheit	76

8	Kommunikationsfähigkeit	78
8.1	Verbale und nonverbale Kommunikation	78
8.2	Kommunikationsregeln	79
8.3	Selbstwirksamkeit und Selbsteinschätzung	80
8.4	Teamarbeit	81

Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten

1	Grundlagen einer EDV-Anlage und büroübliche Anwendungen	83
1.1	Hardware	83
1.2	Software	83
1.3	Netzwerk	84
2	Der Auftragsbearbeitungsprozess im Überblick	85
3	Anfragen erfassen	86
3.1	Wesen der Anfrage	86
3.2	Prüfung bei Anfrageneingang	86
4	Angebote erstellen	88
4.1	Grundlagen	88
4.2	Inhalt des Angebots	88
4.3	Rechtliche Wirkung des Angebotes	90
4.4	Beispiel eines Angebots	91
5	Informationen für die Erstellung von Angeboten beschaffen	94
5.1	Rechenarten	94
5.1.1	Dreisatz	94
5.1.2	Prozentrechnen	95
5.2	Preise kalkulieren	102
5.2.1	Überblick über die Kalkulationsarten	102
5.2.2	Vorwärtskalkulation	102
5.2.3	Rückwärtskalkulation	105
5.2.4	Differenzkalkulation	105
5.2.5	Handelskalkulation mit einer Tabellenkalkulation	108
6	Auftragsabwicklung	113
6.1	Verspätete und veränderte Annahme des Angebotes	113
6.2	Überblick über den Kaufvertrag	114
6.3	Tätigkeiten bei der Auftragsabwicklung	115
7	Qualität und Kundenzufriedenheit	118
7.1	Messung der Kundenzufriedenheit	118
7.2	KANO-Modell	119

8	Normgerechter Schriftverkehr	120
8.1	Gestaltungsvorgaben.	120
8.1.1	DIN-Regeln	120
8.1.2	Gesetzliche Regeln	121
8.2	Formulare und Vordrucke	122
8.3	Schriftliche Korrespondenz	126
8.3.1	Geschäftsbrief	126
8.3.2	E-Mail	128
9	Schriftstücke vervielfältigen	130
9.1	Kopieren	130
9.2	Drucken	131
9.3	Scannen	132
10	Kommunikationssysteme.	134
10.1	Telefon	134
10.2	Fax	136
10.3	Internet	137
10.4	Intranet	138

Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

1	Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozess im Unternehmen	140
1.1	Der Beschaffungsprozess im Überblick	140
1.2	Beschaffungsobjekte	140
1.3	ABC-Analyse	141
1.4	Optimale Bestellmenge	145
1.4.1	Einflussfaktoren auf die Bestellmenge.	145
1.4.2	Mathematische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	146
1.4.3	Tabellarische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	146
1.4.4	Grafische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	148
1.5	Bestellzeitpunkt	148
1.6	Bezugsquellenermittlung – Beschaffungsmarketing	151
1.7	Anfrage	152
1.8	Angebot und Angebotsvergleich	152
1.8.1	Angebot	152
1.8.2	Lieferbedingungen	153
1.8.3	Zahlungsbedingungen	155
1.8.4	Eigentumsvorbehalt.	155
1.8.5	Quantitativer Angebotsvergleich	158
1.8.6	Qualitativer Angebotsvergleich	159

1.9	Bestellung	160
2	Kaufvertrag	165
2.1	Grundlagen	165
2.2	Erfüllungsort und Gerichtsstand.	165
2.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	166
2.4	Kaufvertragsarten	169
2.5	Kaufvertragsstörungen	172
2.5.1	Überblick.	172
2.5.2	Lieferverzug: Nicht-rechtzeitig-Lieferung	172
2.5.3	Mangelhafte Lieferung: Schlechtleistung	173
2.6	Gewährleistung und Garantie	176
2.7	Fernabsatzverträge	177
3	Waren lagern.	178
3.1	Bestellüberwachung und Wareneingangskontrolle.	178
3.2	Aufgaben der Lagerhaltung.	180
3.3	Lagerrisiken und Lagerkosten.	180
3.4	Lagerarten und Lagerorganisation	180
3.5	Lagerkennzahlen	182
4	Rechnungen bezahlen	185
4.1	Zahlungssysteme.	185
4.1.1	Zahlungsarten	185
4.1.2	SEPA-Zahlungsverfahren	185
4.1.3	Zahlung mit Debitkarten (Girocard)	187
4.1.4	Scheckzahlungen.	187
4.1.5	Kreditkartenzahlung	188
4.1.6	Moderne Zahlungssysteme	189
4.2	Skontozahlung	189
4.3	Formvorschriften	190
5	Prüfungsähnliche Gesamtaufgabe	192

Prüfungsaufgaben Informationstechnisches Büromanagement

1	Musterprüfungsaufgaben	199
2	Prüfungsaufgaben Winter 2015/2016	210
3	Prüfungsaufgaben Sommer 2016	224