

Vorwort	5
Benutzungshinweise	6
1. Koordinieren von Entscheidungsprozessen im Rahmen betrieblicher Organisationsstrukturen	13
1.1 Bewertung von Informationen und deren Aufbereitung für Entscheidungsprozesse unter Berücksichtigung der zu beteiligenden Organisationseinheiten	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
1.2 Auswahl geeigneter Techniken zur Beurteilung und Optimierung von betrieblichen Prozessen unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements	53
1.2.1 Dienstleistungsqualität kontrollieren	53
1.2.2 Beschwerdemanagement unterstützen	62
1.2.3 Qualität der Prozesse optimieren	62
1.2.4 Ablaufpläne, Diagramme und Netzpläne erstellen	71
1.2.5 Terminüberwachung sicherstellen	88
1.3 Verantwortliche Durchführung von betrieblichen Projekten unter Berücksichtigung des Projektmanagements	89
1.3.1 Projektauftrag analysieren	89
1.3.2 Projektstart vorbereiten	99
1.3.3 Projektablauf steuern	134
1.3.4 Projektkontrolle durchführen	150
1.3.5 Projektdokumentation erstellen	151
1.3.6 Projektevaluation durchführen	153
1.3.7 Prozessoptimierungen ableiten	159
1.4 Anwenden von Methoden des Zeit- und Selbstmanagements zur Optimierung der Büro- und Arbeitsorganisation	159
1.4.1 Strategien an die individuelle Arbeitssituation angepasst umsetzen	159
1.4.2 Prozessablaufstrukturen entwickeln	176
1.4.3 Prozessablauforganisation optimieren	187

2. Gestalten und Pflegen von Kundenbeziehungen in betrieblichen Leistungsprozessen	191
2.1 Organisieren und Dokumentieren von kundenorientierten Projekten	192
2.1.1 Kundenwünsche in Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen berücksichtigen	192
2.1.2 Projektkonzepterarbeitung unterstützen	197
2.1.3 Projektstrukturplan erstellen	205
2.1.4 Zielgruppen in Absprache festlegen	205
2.1.5 Kommunikation von internen und externen Beteiligten abstimmen	210
2.1.6 Projektsitzungen durchführen	214
2.1.7 Dokumentation erstellen	220
2.1.8 Projektqualität optimieren	228
2.1.9 Projektergebnisse zur Veröffentlichung aufbereiten	231
2.2 Zielgruppen- und Marktanalysen unterstützen	234
2.2.1 Datenquellen zielorientiert einsetzen	234
2.2.2 Ermittelte Daten für die Weitergabe aufbereiten	254
2.2.3 Kommunikation zwischen den Beteiligten steuern	256
2.2.4 Datenerhebung durchführen	256
2.2.5 Ergebnisse der Datenerhebung darstellen	261
2.3 Planen und Koordinieren von zielgruppen- und produktbezogenen Werbemitteln	264
2.3.1 Geschäftsbereichsübergreifende Zusammenarbeit sicherstellen	264
2.3.2 Zielgruppen- und produktbezogene Werbemittel auswählen	269
2.3.3 Einsatz der Werbemittel gewährleisten	285
2.3.4 Ergebnisse zielgruppengerecht darstellen	292
2.4 Veranstaltungen planen, gestalten und durchführen	295
2.4.1 Formulierung von Veranstaltungszielen unterstützen	295
2.4.2 Veranstaltung vorbereiten	302
2.4.3 Veranstaltungsablaufplan erarbeiten	307
2.4.4 Veranstaltungsablauf überwachen	309
2.4.5 Veranstaltungsdokumentation erstellen	313
2.4.6 Evaluation der Veranstaltung durchführen	314
2.5 Kundenkontakte und -kommunikation unter Berücksichtigung des betrieblichen Beschwerdemanagements und von Verhaltensregeln gestalten	317
2.5.1 Kundenerwartungen analysieren	317
2.5.2 Kommunikationswege auswählen	340
2.5.3 Standards für die schriftliche und mündliche Kommunikation und Präsentation entwickeln	343

2.5.4 Kommunikationsstandards vermitteln	347
2.5.5 Betriebliche Kommunikationsstandards optimieren	350
3. Führen, Betreuen, Verwalten und Ausbilden im büro- und personalwirtschaftlichem Umfeld	351
3.1 Prozesse aus der Personalplanung begleiten, bei der Personalbeschaffung mitwirken und Personalbetreuung durchführen sowie Personalentwicklungsmaßnahmen umsetzen	352
3.1.1 Strategische und operative Personalplanung unterstützen	352
3.1.2 An Prozessen der Personalbeschaffung mitwirken	386
3.1.3 Prozesse der Personalbetreuung durchführen	424
3.1.4 Prozesse der Personalentwicklung unterstützen	444
3.2 Ausbildung planen, organisieren, durchführen und kontrollieren	463
3.2.1 Prozesse der Berufsausbildung planen	463
3.2.2 Ausbildung vorbereiten	476
3.2.3 Ausbildung zielgruppengerecht durchführen	490
3.2.4 Ausbildung kontrollieren	499
3.2.5 Berufseinstieg gestalten	511
3.3 Konflikte erkennen und analysieren, daraus Konfliktbewältigungsstrategien ableiten und umsetzen	516
3.3.1 Konfliktsituationen analysieren	516
3.3.2 Zielgerichtete Konfliktbewältigungsstrategien ableiten	523
3.3.3 Situationsgerechte Konfliktbewältigungsmethoden einsetzen	528
3.3.4 Konfliktpräventionen vorbereiten	533
3.4 Moderation von Projektgruppen vorbereiten und unter Einsatz von Kommunikations- und Präsentationstechniken durchführen	535
3.4.1 Moderation vorbereiten	535
3.4.2 Kommunikations- und Präsentationstechniken einsetzen	541
3.4.3 Evaluation der Moderation durchführen	551
4. Steuern von Geschäftsprozessen im bürowirtschaftlichen Umfeld	557
4.1 Aufbereiten von Kennzahlen zur Unterstützung der Steuerung betrieblicher Entscheidungsprozesse	558
4.1.1 Auswirkung der Unternehmensziele auf die Steuerung der Geschäftsprozesse berücksichtigen	558
4.1.2 Instrumente für die Steuerung der Geschäftsprozesse auswählen	564

4.1.3 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen im bürowirtschaftlichen Umfeld auswählen	592
4.1.4 Kennzahlen für die unterschiedlichen Steuerungsinstrumente aufbereiten	613
4.1.5 Kosten-Nutzen-Rechnung unterstützen	617
4.1.6 Daten für die betrieblichen Entscheidungsprozesse aufbereiten	636
4.2 Koordinieren von Aufgaben des Einkaufs und der Beschaffung	641
4.2.1 Bedarf an Produkten und Dienstleistungen ermitteln	641
4.2.2 Beschaffungsprozess unter Berücksichtigung interner Bedarfe und Aspekten der Nachhaltigkeit durchführen	654
4.2.3 Vertragserfüllung kontrollieren	658
4.3 Beurteilen von Datenbanksystemen und anderen bürowirtschaftlichen Anwendungen für den zielorientierten Einsatz	667
4.3.1 Arbeitsprozesse und betriebliche Erfordernisse analysieren	667
4.3.2 Kriterien für den Einsatz von Datenbanksystemen und anderen bürowirtschaftlichen Anwendungen beachten	676
4.3.3 Vergleich von Anforderungen und Leistungen durchführen	678
4.3.4 Bürowirtschaftliche Anwendungen auf Verbesserungspotenzial prüfen	684
4.3.5 Optimierungsmöglichkeiten bei der Anpassung von Anwendungssoftware vorschlagen	686
4.4 Im Rahmen des Wissensmanagements Erfahrungen und Informationen sichern sowie einen Austausch ermöglichen	690
4.4.1 Wissensmanagement als Bestandteil der Geschäfts- und Innovationsprozesse fördern	690
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	711
4.5 Ergebnisse des Wissenserwerbs im Hinblick auf die Unternehmensziele strukturieren	713
4.5.1 Wissenstransfer an alle Unternehmensbereiche gewährleisten	716
4.5.2 Datenschutz und Datensicherheit berücksichtigen	718

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