

Modellunternehmen Büromöbel Hauser & Schulte GmbH	XV
Firmenporträt	XV
Organigramm	XVI
Kundenverzeichnis (Auszug)	XVII
Lieferantenverzeichnis (Auszug)	XVIII
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	XIX
Lernsituation 1: Multifunktionale Arbeitsplätze effektiv und sicher nutzen	1
1.1 Lernaufgabe	2
Wie gestalte ich Texte normgerecht und leserfreundlich?	2
1.2 Lernaufgabe	4
Wie kürze ich Wörter korrekt und normgerecht ab?	4
1.3 Lernaufgabe	7
Welche Voraussetzungen sollte mein multifunktionaler Arbeitsplatz haben, um Informationen inner- und außerbetrieblich effektiv zu verarbeiten?	7
1.4 Lernaufgabe	9
Wie muss mein Arbeitsplatz aussehen, um mich wohlfühlen?	9
1.5 Lernaufgabe	11
Welche Büroräume eignen sich für die neuen Arbeitskollegen?	11
1.6 Lernaufgabe	13
Wie richten Sie einen Bildschirmarbeitsplatz nach ergonomischen, ökologischen und sicherheitstechnischen Aspekten ein?	13
1.7 Lernaufgabe	15
Welche Maßnahmen muss Büromöbel Hauser & Schulte zum Schutz der personenbezogenen Daten ergreifen?	15
1.8 Lernaufgabe	18
Welche Regeln sind bei der betrieblichen Datensicherheit zu beachten?	18
1.9 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	20
Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein, um effektiv und sicher mit einem multifunktionalen Arbeitsplatz Kundenaufträge zu bearbeiten?	20
Lernsituation 2: Arbeitsprozesse systematisch, effizient und stressfrei bewältigen	21
2.1 Lernaufgabe	22
Wie kann ich eine gesunde Ernährung und Entspannungsübungen als Gesundheitsprophylaxe am Büroarbeitsplatz einbauen?	22
2.2 Lernaufgabe	24
Welche Maßnahmen kann ich ergreifen, um Suchterkrankungen vorzubeugen?	24
2.3 Lernaufgabe	26
Welche Maßnahmen schützen mich vor psychischen Belastungen am Arbeitsplatz?	26
2.4 Lernaufgabe	28
Wie kann ich mein Zeitmanagement optimieren?	28
2.5 Lernaufgabe	30
Wie kann ich mein Zeitmanagement mithilfe des Pareto-Prinzips verbessern?	30
2.6 Lernaufgabe	32
Welche weiteren Methoden des Zeitmanagements steigern meine Arbeitseffizienz?	32
2.7 Lernaufgabe	34
Welche Hilfsmittel zur Terminüberwachung kann ich nutzen?	34
2.8 Lernaufgabe	36
Wie garantieren Sie eine reibungslose Terminplanung?	36
2.9 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	39
Wie bewältige ich Arbeitsprozesse systematisch effizient und stressfrei?	39
Lernsituation 3: Eingehende Informationen digital aufbereiten und verwalten	40
3.1 Lernaufgabe	41
Welcher Nutzen ergibt sich durch die digitale Aufbereitung von Daten und wie werden eingehenden E-Mails effizient und sicher bearbeitet?	41
3.2 Lernaufgabe	43
Wie werden eingehende Informationen digital aufbereitet?	43

3.3 Lernaufgabe	45
Wie werden betriebsinterne Informationen allen Mitarbeitern digital zur Verfügung gestellt?	45
3.4 Lernaufgabe	47
Wie bereite ich das Protokollführen effizient vor?	47
3.5 Lernaufgabe	49
Wie protokolliere ich Besprechungen korrekt?	49
3.6 Lernaufgabe	51
Welche gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben sind bei der Speicherung ein- und ausgehender Informationen zu beachten?	51
3.7 Lernaufgabe	54
Wie schreibe ich eine geschäftliche E-Mail mit Empfehlungen zu neuen Trends der innerbetriebliche Team-Kommunikation?	54
3.8 Lernaufgabe – Reflexion	57
Welche Arbeitsprozesse erwarten mich bei der innerbetrieblichen Weitergabe eingehender Informationen?	57
Lernsituation 4: Ausgehende Informationen professionell übermitteln	58
4.1 Lernaufgabe	59
Welche Richtlinien gelten bei der E-Mail-Korrespondenz hinsichtlich CI und gesetzlichen Vorgaben?	59
4.2 Lernaufgabe	62
Wie verfasse ich eine der E-Mail-Policy entsprechende E-Mail?	62
4.3 Lernaufgabe	64
Wie informiere ich Kunden gezielt über neue Entwicklungen, Produkte oder Aktionen?	64
4.4 Lernaufgabe	66
Welche Anforderungen stelle ich an ein Fax-Formular?	66
4.5 Lernaufgabe	68
Welche Vervielfältigungs- und Kommunikationsmöglichkeiten empfehle ich Frau Thome, um die Kosten und Umweltbelastungen zu minimieren?	68
4.6 Lernaufgabe	71
Wie telefoniere ich kundenorientiert?	71
4.7 Lernaufgabe	74
Wie kann ich zeitsparend und ortsunabhängig ein Meeting mit mehreren Geschäftspartnern und Mitarbeitern durchführen?	74
4.8 Lernaufgabe	77
Wie verschicke ich ausgehende Informationen in Papierform schnell, kostengünstig, sicher, vertraulich und rechtsverbindlich?	77
4.9 Lernaufgabe	84
Welches Kommunikationsmittel wähle ich, um den Anforderungen an Schnelligkeit, Sicherheit, Rechtsverbindlichkeit, Kosteneinsparung sowie Vertraulichkeit zu beachten?	84
4.10 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	87
Was müssen Sie bei ausgehenden Informationen aus Betriebs- und Kundensicht berücksichtigen? ..	87
Lernsituation 5: Interne Veranstaltungen mithilfe des Projektmanagements organisieren	88
5.1 Lernaufgabe	89
Welche Veranstaltungsarten eignen sich zur Verbesserung des „Wir-Gefühls der Mitarbeiter?“	89
5.2 Lernaufgabe	91
Welche Maßnahmen müssen ergriffen werden, um die Veranstaltung erfolgreich zu planen?	91
5.3 Lernaufgabe	93
Welche Ziele und Aufgaben bringen den gewünschten Erfolg, um das Corporate Behaviour des Unternehmens innerhalb der Mitarbeiter noch intensiver zu leben?	93
5.4 Lernaufgabe	95
Wie überzeugen wir die Geschäftsleitung im Start-up-Meeting von unserem Veranstaltungskonzept?	95
5.5 Lernaufgabe	97
Wie planen wir eine professionelle Schulung mit unterschiedlichen Aktivitäten?	97
5.6 Lernaufgabe	99
Welche Methoden und Instrumente erleichtern uns die Durchführungsphase des Projektes „Veranstaltung – Stärkung des Wir-Gefühls“?	99

5.7 Lernaufgabe	101
Welche Erkenntnisse ergeben sich aus Ihrem Projekt „Veranstaltung – Stärkung des Wir-Gefühls“?	101
5.8 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	102
Welche Instrumente des Projektmanagements garantieren einen reibungslosen Ablauf von Projekten?	102
5.9 Arbeitsauftrag für weitere Projekte	103
6. Manual: Normgerechtes Schreiben und Gestalten – DIN 5008	104
Texte normgerecht erfassen	104
Satzzeichen und Schreibweisen von Wörtern	104
Gliederung von Zahlen und Zeichen	106
Texte normgerecht gestalten (LA 1.1)	108
Gliederung von Texten	108
Absätze	108
Einrücken und Zentrieren	108
Nummerierung	108
Aufzählung	108
Typografie (LA 1.1)	109
Corporate Design für betriebliche Schriftstücke	109
Formatvorlagen verwenden	110
Tabellen normgerecht gestalten (LA 1.3)	110
Tabstopp setzen	111
Formulargestaltung (Vordrucke) (LA 1.6)	112
7. Manual: Multifunktionale Arbeitsplätze	113
Büroübliche Applikationen (LA 1.3)	113
PC-Einzel-Arbeitsplatz	113
Netzwerkarbeitsplatz – Client-Server-Netzwerk	113
Betriebssysteme	113
Anwendersoftware	114
(Enterprise Resource Planning)	115
Extranet	115
Internet	115
Cloud-Computing	116
Fernzugriff – Virtual Network Computing (VNC)	116
Speichermedien	117
Magnetische Speicherung:	117
Festplatte am eigenen PC	117
Festplatte im Internet	117
Optische Speicherung	118
Elektronische Speicherung:	118
Datenschutz und Datensicherheit	119
Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) (LA 1.7)	119
Gegenstand und Ziele (Kapitel 1 DSGVO)	119
Anwendungsbereich	119
Grundsätze für die Verarbeitung personenbezogener Daten (Kapitel 2 Art. 5 DSGVO Abs. 1)	120
Rechte der betroffenen Personen (Kapitel 3 DSGVO)	121
Schlussbemerkungen	121
Betriebliche Datensicherheit (LA 1.8)	122
Datensicherheit (LA 1.8)	123
Datenschutzbeauftragter	124
Unterweisung der Mitarbeiter	124
Umweltfaktoren (LA 1.4)	125
Lärm	125
Licht	125
Klima	126
Farbgestaltung	126

Raumformen (LA 1.5)	127
Einpersen-Büro	127
Mehrpersonen-Büro	127
Großraum-Büro	127
Kombi-Büro (Open Space)	128
Reversibles Büro (New Work)	128
Desk-Sharing (Non-territoriales Office)	128
Business Club	129
Tearbeit (Office at Home)	129
Gestaltung von Bildschirmarbeitsplätzen (LA 1.6)	129
Bildschirmarbeitsplatz	129
Monitor	129
Standort des Bildschirms	130
Tastatur	130
Vorlagenhalter	130
Fußstütze	130
Bürodrehstuhl	131
Büroarbeitsstisch	131
Arbeitssicherheit im Büro (LA 1.6)	132
Berufsgenossenschaft	132
Sicherheitsbeauftragter	132
Ökologische Erfordernisse/Büroökologie (LA 1.6)	133
PC, Bildschirm, Kopierer	133
Papier	133
Tinte, Toner	133
Umwetlabels	134
Gesundheitsprophylaxe am Bildschirmarbeitsplatz (LA 2.1)	134
Sitzhaltung	134
Sehtraining	135
Entspannungsübungen am Arbeitsplatz	135
Ernährung/Trinkverhalten	136
Suchtprävention (LA 2.2)	137
Burn-out (LA 2.3)	138
Konfliktmanagement (LA 2.3)	140
Mobbing (LA 2.3)	142
Zeitmanagement	145
Zeitdiebe und Störenfriede (LA 2.4)	145
Pareto-Prinzip (LA 2.5)	146
Eisenhower-Prinzip (LA 2.6)	147
ABC-Analyse (LA 2.6)	148
Hilfsmittel für die Terminüberwachung (LA 2.7)	149
Terminplanung (LA 2.8)	150
Papierloses Büro – Digitale Aufbereitung (LA 3.1)	152
E-Mail-Kommunikation (LA 3.1)	152
Dokumenten-Management-System (LA 3.2)	156
Digitale Verwaltung von Daten (LA 3.3)	157
Intranet (Unternehmensweites Mitarbeiterportal)	157
Wiki	158
Protokoll (LA 3.4)	160
Verlaufsprotokoll	160
Ergebnisprotokoll	160
Alphabetische Ordnung nach der DIN 5007 (LA 3.6)	163
Regeln zur alphabetischen Ordnung (LA 3.6)	163
Ordnungssysteme (LA 3.6)	164
Gründe zur Aufbewahrung von Schriftgut (LA 3.6)	165
Wertstufen (LA 3.6)	167
Interne Kommunikation – E-Mail (LA 3.7)	167
Aufbau einer E-Mail (LA 3.7)	167

Kommunikation im Team (3.7)	170
Interner Newsletter	170
Interner Blog	171
Chat- bzw. Instant Messaging	171
Social Media	171
Apps für Mitarbeiterfeedback	171
Corporate Identity (LA 4.1)	172
Corporate Design (CD)	172
Corporate Communication (CC)	172
Corporate Behaviour (CB)	173
Corporate Design innerhalb der E-Mail-Korrespondenz	175
Corporate Communication innerhalb der E-Mail-Korrespondenz	176
Corporate Behaviour innerhalb der E-Mail-Korrespondenz	178
E-Mail-Netiquette	178
Newsletter (LA 4.3)	179
Inhalt	179
Design	180
Rechtliche Hinweise	181
Versandzeit	181
Telefax (LA 4.4)	181
Postbearbeitung	183
Posteingang	183
Postausgang	184
E-Brief (elektronischer/digitaler Brief)	186
Papierformate	187
Regulärer Transport (LA 3.8)	188
Falzarten	188
Briefprodukte national (LA 4.8)	189
Rechtssicherer Transport (LA 4.8)	189
Günstiger Transport (LA 4.8)	190
De-Mail (LA 4.9)	192
Betriebsinterne Veranstaltungsarten (LA 5.1)	193
Besprechungen und Sitzungen	194
Innerbetrieblicher Schriftverkehr	196
Aktennotiz	196
Telefonnotiz	196
Aktenvermerk	197
Interne Mitteilung	198
Schriftstücke vervielfältigen (LA 4.5)	199
Vervielfältigungsmöglichkeiten	199
Scanner	199
PDF-Dokumente	199
PC-Fax	200
Drucker	200
Plotter	201
Kopierer	201
Multifunktionsgeräte	202
Kommunikationssysteme	202
Telefonanlage (LA 4.7)	202
Ortsunabhängige Meetings (LA 4.7)	205
Kundenorientiertes Verhalten am Telefon (LA 4.6)	208
8. Projektmanagement	212
Was ist ein Projekt?	212
Projektmanagement (PM)	212
Ablauf von Projekten	213
1. Phase: Projekte definieren	214
Projektziele	214

Zielformulierungen nach dem SMART-Prinzip	215
Meilensteine definieren	216
Projektantrag	217
Projektauftrag	217
Projektauftrag	220
Projektbeteiligte	222
Start-up-Workshop	224
Meilenstein-Meeting	225
Jour-fixe-Besprechung	226
Weitere Meetings	226
2. Phase: Projekte planen	227
Arbeitspaketentwicklung	227
Formular für Arbeitspaketbeschreibung	229
Projektstrukturplan	230
Projektablaufplan	231
Zeit- und Terminplanung	231
Ressourcenplanung	232
Hauptgruppen der Ressourcenplanung	232
Aufgabe der Ressourcenplanung	232
Optimierung	232
Kostenplanung	233
Qualitätssicherungsplan	234
Risikoplan	235
Kick-off-Meeting	236
Ende der Planungsphase	236
3. Phase: Projekte durchführen	237
Projektsteuerung	237
Führung des Projektteams	238
Formular für Protokolle	239
Projektcontrolling	240
Meilenstein-Trend-Analyse	242
Projektdokumentation	243
Projekt-Berichtswesen (Report)	243
Projektberichtsplan	243
Formular für den Projektstatusbericht	245
4. Phase: Projekte abschließen	246
Projektabschlusspräsentation	246
Formular für das Projektabnahmeprotokoll	247
Auflösung der Projektorganisation	248
Formular für den Projektabschlussbericht	249
Resümee des Projektablaufs (lessons learned)	250
Interview	251
Dokumentenanalyse	252
Beobachtung	252
Aufgabenanalyse	253
Prozessanalyse	254
Stakeholderanalyse – Umfeldanalyse (LA 5.2)	255
Nutzwertanalyse	256
Nutzwertanalyse: Beispiel zur Bewertung verschiedener Maschinen	256
Kosten-Nutzen-Analyse	257
Checklistentechnik/Prüffragenkatalog	258
Balkendiagramm – Gantt-Darstellung	259
Morphologische Analyse	260
Szenariotechnik	261
9. Manual: Arbeitstechniken und Methoden	262
Arbeitstechniken	262
Texte markieren	262
Inhalte strukturieren und visualisieren	263

MindMaps erstellen (LA 1.2)	264
Checklistentechnik anwenden (LA 1.2)	266
Informationsblätter erstellen (LA 1.1)	267
Referate halten	268
Referate vorbereiten, durchführen und nachbereiten	268
Referaten zuhören	268
Kreativitätstechniken einsetzen	269
Brainstorming organisieren	269
Kartenabfrage arrangieren	270
Clustering im Team durchführen	271
Placemat	272
Medien gestalten	273
Plakate gestalten	273
Dokumente gestalten und projizieren	274
Professionell präsentieren	275
Präsentation planen	275
Wer sitzt im Publikum	276
Inhalte gekonnt aufbereiten	277
Präsentation gestalten	277
Unterstützen Sie mit Schrift, Farbe und Layout	278
Aus Texten mehr machen	279
Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen	280
Präsentationsmöglichkeiten nutzen	282
Präsentation vorbereiten	283
Nonverbale Kommunikation	284
Stimme	285
Andere optische Zeichen	285
Präsentation durchführen	286
Sei immer du selbst	286
Versprecher sind kein Problem	286
Ohne Lampenfieber geht es nicht	287
Den Auftritt vorbereiten	287
Präsentation nachbereiten	288
Reflexion des Vortragenden	288
Reflexion der Teilnehmer	288
Lernfortschritt kontrollieren	289
Lernzuwachs reflektieren	289
Lernprozess planen	290
Portfolio erstellen	290
Methoden	290
Leittextmethode	290
Kugellager	292
Gruppenpuzzle	293
 10. Manual: Word-Funktionen	 294
Dokument vorbereiten	294
Startbildschirm.....	294
Menüband	294
Backstage-Ansicht	294
Statuszeile	295
Symbolleiste.....	295
für den Schnellzugriff	295
Seite einrichten.....	296
Rechtschreibprogramm.....	296
Silbentrennung aktivieren	297
Absatzkontrolle aktivieren	297
Kopf- und Fußzeilen gestalten	298
Kopf- und Fußzeilen schließen	298

Kopf- und Fußzeilen bearbeiten	299
Absender in der Kopfzeile gestalten	299
Symbole einfügen	299
Kopf- und Fußzeilen in Abschnitte einteilen	300
Aktuelle Abschnittsüberschriften anzeigen	300
Dokumentvorlagen erstellen.....	301
Speichern	301
Öffnen	301
Formatvorlagen einrichten.....	302
1. Möglichkeit	302
2. Möglichkeit	302
Formatvorlagen zuweisen	303
Formatvorlagen anzeigen	303
Neue Formatvorlagen anlegen	304
Formatvorlagen verwalten	304
Seitenzahl einfügen	305
Datei speichern	305
Text erfassen	306
Neue Seite einfügen.....	306
Neuer Abschnitt.....	306
Befehle rückgängig machen	306
Ausschneiden von Texten	307
Kopieren von Texten	307
Einfügen von Texten	307
Text suchen	308
Weitere Suchmöglichkeiten	308
Texte ersetzen.....	309
Mathematische Formeln einfügen	310
Verschieben oder löschen	310
Zeichenformatierung.....	311
Absatzformatierung	311
Spaltenformatierung	311
Format übertragen	312
Initial einfügen	312
Symbole einfügen.....	312
Schattierung einstellen.....	313
Schattierung einstellen.....	313
Seitenrand gestalten.....	313
Aufzählung bzw. Nummerierung einfügen.....	314
DIN 1421	314
Liste neu nummerieren	314
Liste mit mehreren Ebenen	315
Ebenen einstellen	315
Dokument erstellen	316
Tabstopp setzen	316
Arbeiten Sie rationell	316
Tabstopp verschieben	316
Tabellen gestalten.....	317
Tabelle positionieren	318
Tabellarischen Lebenslauf.....	318
gestalten.....	318
Lebenslauf mit mehreren Seiten	319
Neue Seite einfügen.....	319
Formulare gestalten	319
Loch- und Falzmarke einfügen.....	320
Grafiken und Bilder einfügen.....	322
Bildgröße verändern	322
Screenshot erstellen.....	322
Fußnoten anlegen	323

Schaubilder erstellen	324
Abbildungen einfügen.....	325
Datei einfügen.....	325
Objekt einfügen.....	325
Bildgröße verändern	326
Abbildungen beschriften	326
Logo erstellen	326
Gliederung erstellen	327
Gliederung in der Gliederungsansicht erstellen	327
Bausteine erstellen	328
Textbausteine definieren	328
Schnellbausteine einfügen	329
Bausteine organisieren	329
Seriendruck	330
Seriendruck – Bedingungsfeld.....	332
Seriendruck – Filtern von Daten	332
Inhaltsverzeichnis	333
Inhaltsverzeichnis aktualisieren	333
Abbildungsverzeichnis.....	334
Index erstellen.....	334
Index aktualisieren	335
Dokumente überprüfen.....	335
Kommentar einfügen	336
Änderungen bearbeiten	336
Drucken	337
PDF-Datei erstellen.....	337
Literaturverzeichnis	338
Index	342