

Inhaltsverzeichnis

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	50
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	56
5.4	Protokolle	56
6	Postbearbeitung	60
6.1	Posteingang	60
6.1.1	Arbeitsablauf beim Posteingang	61
6.1.2	Posteingangssysteme	63
6.2	Postausgang	63
6.2.1	Arbeitsablauf beim Postausgang	64
6.2.2	Poststraße	65
6.3	Versandarten	65
7	Aufbewahrung von Dokumenten und Schriftstücken	70
7.1	Aufbewahrungsgründe	70
7.2	Wertigkeitsstufen	70
7.3	Ordnungssysteme	71
7.4	Registratur	73
7.4.1	Arbeitsablauf	73
7.4.2	Ablagearten	74
7.4.3	Registraturformen	75
7.4.3.1	Liegende Registratur	75
7.4.3.2	Stehende Registratur	75
7.4.3.3	Hängende Registratur	75
7.5	Elektronische Archivierung	76
7.5.1	Dokumentenmanagementsystem (DMS)	76
7.5.2	Speichermedien	77
7.5.3	Cloud-Computing	77

7.6	Datenschutz und Datensicherheit	77
8	Kommunikationsfähigkeit.	80
8.1	Verbale und nonverbale Kommunikation	80
8.2	Kommunikationsregeln	81
8.3	Selbstwirksamkeit und Selbsteinschätzung	82
8.4	Teamarbeit	83

Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten

1	Grundlagen einer EDV-Anlage und büroübliche Anwendungen.	85
1.1	Hardware	85
1.2	Software	85
1.3	Netzwerk	86
2	Der Auftragsbearbeitungsprozess im Überblick	86
3	Anfragen erfassen	87
3.1	Wesen der Anfrage	87
3.2	Prüfung bei Anfrageneingang	87
4	Angebote erstellen	89
4.1	Grundlagen	89
4.2	Inhalt des Angebots	89
4.3	Rechtliche Wirkung des Angebotes	91
4.4	Beispiel eines Angebots	92
5	Informationen für die Erstellung von Angeboten beschaffen.	95
5.1	Rechenarten	95
5.1.1	Dreisatz	95
5.1.2	Prozentrechnen	96
5.2	Preise kalkulieren	103
5.2.1	Überblick über die Kalkulationsarten	103
5.2.2	Vorwärtskalkulation	103
5.2.3	Rückwärtskalkulation	106
5.2.4	Differenzkalkulation	107
5.2.5	Handelskalkulation mit einer Tabellenkalkulation	109
6	Auftragsabwicklung.	115
6.1	Verspätete und veränderte Annahme des Angebotes	115
6.2	Überblick über den Kaufvertrag	116
6.3	Tätigkeiten bei der Auftragsabwicklung	117
7	Qualität und Kundenzufriedenheit	120
7.1	Messung der Kundenzufriedenheit	120
7.2	KANO-Modell	121
8	Normgerechter Schriftverkehr.	122
8.1	Gestaltungsvorgaben	122
8.1.1	DIN-Regeln	122

8.1.2	Gesetzliche Regeln	123
8.2	Formulare und Vordrucke	124
8.3	Schriftliche Korrespondenz	128
8.3.1	Geschäftsbrief	128
8.3.2	E-Mail	130
9	Schriftstücke vervielfältigen	133
9.1	Kopieren	133
9.2	Drucken	134
9.3	Scannen	135
10	Kommunikationssysteme	137
10.1	Telefon	137
10.2	Fax	139
10.3	Internet	140
10.4	Intranet	141

Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

1	Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozess im Unternehmen	143
1.1	Der Beschaffungsprozess im Überblick	143
1.2	Beschaffungsobjekte	143
1.3	ABC-Analyse	144
1.4	Optimale Bestellmenge	148
1.4.1	Einflussfaktoren auf die Bestellmenge	148
1.4.2	Mathematische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	149
1.4.3	Tabellarische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	149
1.4.4	Grafische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	151
1.5	Bestellzeitpunkt	151
1.6	Bezugsquellenermittlung – Beschaffungsmarketing	154
1.7	Anfrage	155
1.8	Angebot und Angebotsvergleich	155
1.8.1	Angebot	155
1.8.2	Lieferbedingungen	156
1.8.3	Zahlungsbedingungen	158
1.8.4	Eigentumsvorbehalt	158
1.8.5	Quantitativer Angebotsvergleich	161
1.8.6	Qualitativer Angebotsvergleich	162
1.9	Bestellung	163
2	Kaufvertrag	174
2.1	Grundlagen	174
2.2	Erfüllungsort und Gerichtsstand	174
2.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	175

2.4	Kaufvertragsarten	178
2.5	Kaufvertragsstörungen	181
2.5.1	Überblick	181
2.5.2	Lieferverzug: Nicht-rechtzeitig-Lieferung	181
2.5.3	Mangelhafte Lieferung: Schlechtleistung	182
2.6	Gewährleistung und Garantie	185
2.7	Fernabsatzverträge	186
3	Waren lagern	187
3.1	Bestellüberwachung und Wareneingangskontrolle	187
3.2	Aufgaben der Lagerhaltung	189
3.3	Lagerrisiken und Lagerkosten	189
3.4	Lagerarten und Lagerorganisation	189
3.5	Lagerkennzahlen	191
4	Rechnungen bezahlen	194
4.1	Zahlungssysteme	194
4.1.1	Zahlungsarten	194
4.1.2	SEPA-Zahlungsverfahren	194
4.1.3	Zahlung mit Debitkarten (Girocard)	196
4.1.4	Scheckzahlungen	197
4.1.5	Kreditkartenzahlung	197
4.1.6	Moderne Zahlungssysteme	198
4.2	Skontozahlung	198
4.3	Formvorschriften	199
5	Prüfungsähnliche Gesamtaufgabe	201

Prüfungsaufgaben Informationstechnisches Büromanagement

1	Prüfungsaufgaben Winter 2015/2016	208
2	Prüfungsaufgaben Sommer 2016	222
3	Prüfungsaufgaben Winter 2016/2017	230
4	Prüfungsaufgaben Sommer 2017	236
5	Prüfungsaufgaben Winter 2017/2018	246
6	Prüfungsaufgaben Sommer 2018	258
7	Prüfungsaufgaben Winter 2018/2019	271
8	Prüfungsaufgaben Sommer 2019	280
9	Prüfungsaufgaben Winter 2019/2020	292
10	Prüfungsaufgaben Sommer 2020	301
11	Prüfungsaufgaben Winter 2020/2021	312
12	Prüfungsaufgaben Sommer 2021	326

Sachwortverzeichnis	335
----------------------------------	------------

Bildquellenverzeichnis	338
-------------------------------------	------------