

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	Bürraumkonzepte	31
1.2.1	Bürraumkonzepte für klassische Arbeitsmethoden – Old Work	31
1.2.2	Bürraumkonzepte für non-territoriale Arbeitsmethoden – New Work	33
1.2.3	Funktionale Arbeitsbereiche innerhalb hybrider Bürokonzepte – New Work	35
1.3	Ergonomische und ökologische Arbeitsumgebung	36
1.3.1	Ergonomie am Arbeitsplatz	37
1.3.2	Ökologie am Arbeitsplatz	39

1.4	Einflussfaktoren einer effizienten Arbeitsumgebung	39
2	Belastungen am Arbeitsplatz und Strategien zur Bewältigung	41
2.1	Psychische, physische und soziale Belastungen	41
2.2	Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit	43
2.3	Arbeitssicherheit	44
3	Arbeitsprozesse effizient gestalten	47
3.1	Methoden des Zeitmanagements	47
3.2	Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen	50
3.3	Selbstmanagement	51
4	Terminplanung	53
4.1	Termine planen	53
4.2	Terminarten	54
4.3	Terminplanungsinstrumente	54
4.4	Terminüberwachung	56
5	Sitzungen und Besprechungen	57
5.1	Vorbereitung von Sitzungen und Besprechungen	57
5.2	Durchführung von Sitzungen und Besprechungen	59
5.3	Nachbereitung von Sitzungen und Besprechungen	60
5.4	Protokolle	60
6	Postbearbeitung	64
6.1	Posteingang	64
6.1.1	Arbeitsablauf beim Posteingang	65
6.1.2	Posteingangssysteme	67
6.2	Postausgang	67
6.2.1	Arbeitsablauf beim Postausgang	68
6.2.2	Frankiermöglichkeiten	69
6.2.3	Poststraße	71
6.3	Versandarten	71
6.3.1	Zusatzleistungen beim Postversand	72
6.3.2	E-Postbrief	74
6.4	Kurierdienste	74
7	Aufbewahrung von Dokumenten und Schriftstücken	76
7.1	Aufbewahrungsgründe	76
7.2	Wertigkeitsstufen	76
7.3	Ordnungssysteme	77
7.4	Registratur	79
7.4.1	Arbeitsablauf	79
7.4.2	Ablagearten	80
7.4.3	Registraturformen	81
7.4.3.1	Liegende Registratur	81
7.4.3.2	Stehende Registratur	81
7.4.3.3	Hängende Registratur	81

7.5	Elektronische Archivierung	82
7.5.1	Digitale Dateiablage	82
7.5.2	Dokumentenmanagementsystem (DMS)	82
7.5.3	Speichermedien	83
7.5.4	Cloud-Computing	84
7.6	Datenschutz und Datensicherheit	84
8	Kommunikationsfähigkeit	87
8.1	Verbale und nonverbale Kommunikation	87
8.2	Kommunikationsregeln	88
8.3	Selbstwirksamkeit und Selbsteinschätzung	89
8.4	Teamarbeit	90

Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten

1	Grundlagen einer EDV-Anlage und büroübliche Anwendungen	92
1.1	Hardware	92
1.2	Software	92
1.3	Netzwerk	93
2	Der Auftragsbearbeitungsprozess im Überblick	93
3	Anfragen erfassen	94
3.1	Wesen der Anfrage	94
3.2	Prüfung bei Anfrageneingang	94
4	Angebote erstellen	96
4.1	Grundlagen	96
4.2	Inhalt des Angebots	96
4.3	Rechtliche Wirkung des Angebotes	98
4.4	Beispiel eines Angebots	99
5	Informationen für die Erstellung von Angeboten beschaffen	102
5.1	Rechenarten	102
5.1.1	Dreisatz	102
5.1.2	Prozentrechnen	103
5.2	Preise kalkulieren	110
5.2.1	Überblick über die Kalkulationsarten	110
5.2.2	Vorwärtskalkulation	110
5.2.3	Rückwärtskalkulation	113
5.2.4	Differenzkalkulation	114
5.2.5	Handelskalkulation mit einer Tabellenkalkulation	116
6	Auftragsabwicklung	123
6.1	Verspätete und veränderte Annahme des Angebotes	123
6.2	Überblick über den Kaufvertrag	124
6.3	Tätigkeiten bei der Auftragsabwicklung	125
7	Qualität und Kundenzufriedenheit	128
7.1	Messung der Kundenzufriedenheit	128
7.2	KANO-Modell	129

8	Normgerechter Schriftverkehr	130
8.1	Gestaltungsvorgaben	130
8.1.1	DIN-Regeln	130
8.1.2	Gesetzliche Regeln	131
8.2	Formulare und Vordrucke	132
8.3	Schriftliche Korrespondenz	136
8.3.1	Geschäftsbrief	136
8.3.2	E-Mail	138
9	Schriftstücke vervielfältigen	141
9.1	Kopieren	141
9.2	Drucken	142
9.3	Scannen	143
10	Kommunikationssysteme	145
10.1	Telefon	145
10.2	Fax	147
10.3	Internet	148
10.4	Intranet	149

Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

1	Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozess im Unternehmen	151
1.1	Der Beschaffungsprozess im Überblick	151
1.2	Beschaffungsobjekte	151
1.3	ABC-Analyse	152
1.4	Optimale Bestellmenge	156
1.4.1	Einflussfaktoren auf die Bestellmenge	156
1.4.2	Mathematische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	157
1.4.3	Tabellarische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	157
1.4.4	Grafische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	159
1.5	Bestellzeitpunkt	159
1.6	Bezugsquellenermittlung – Beschaffungsmarketing	162
1.7	Anfrage	163
1.8	Angebot und Angebotsvergleich	163
1.8.1	Angebot	163
1.8.2	Lieferbedingungen	164
1.8.3	Zahlungsbedingungen	166
1.8.4	Eigentumsvorbehalt	166
1.8.5	Quantitativer Angebotsvergleich	169
1.8.6	Qualitativer Angebotsvergleich	170
1.9	Bestellung	171
2	Kaufvertrag	183
2.1	Grundlagen	183
2.2	Erfüllungsort und Gerichtsstand	183

2.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	184
2.4	Kaufvertragsarten	187
2.5	Kaufvertragsstörungen	190
2.5.1	Überblick	190
2.5.2	Lieferverzug: Nicht-rechtzeitig-Lieferung	190
2.5.3	Mangelhafte Lieferung: Schlechtleistung	191
2.6	Gewährleistung und Garantie	194
2.7	Fernabsatzverträge	195
3	Waren lagern	196
3.1	Bestellüberwachung und Wareneingangskontrolle	196
3.2	Aufgaben der Lagerhaltung	198
3.3	Lagerisiken und Lagerkosten	198
3.4	Lagerarten und Lagerorganisation	198
3.5	Lagerkennzahlen	200
4	Rechnungen bezahlen	203
4.1	Zahlungssysteme	203
4.1.1	Zahlungsarten	203
4.1.2	SEPA-Zahlungsverfahren	203
4.1.3	Zahlung mit Debitkarten (Girocard)	205
4.1.4	Scheckzahlungen	206
4.1.5	Kreditkartenzahlung	206
4.1.6	Moderne Zahlungssysteme	207
4.2	Skontozahlung	208
4.3	Formvorschriften	209
5	Prüfungsähnliche Gesamtaufgabe	211

Prüfungsaufgaben Informationstechnisches Büromanagement

1	Prüfungsaufgaben Winter 2016/2017	218
2	Prüfungsaufgaben Sommer 2017	224
3	Prüfungsaufgaben Winter 2017/2018	234
4	Prüfungsaufgaben Sommer 2018	246
5	Prüfungsaufgaben Winter 2018/2019	259
6	Prüfungsaufgaben Sommer 2019	268
7	Prüfungsaufgaben Winter 2019/2020	280
8	Prüfungsaufgaben Sommer 2020	289
9	Prüfungsaufgaben Winter 2020/2021	300
10	Prüfungsaufgaben Sommer 2021	314
11	Prüfungsaufgaben Winter 2021/2022	323
12	Prüfungsaufgaben Sommer 2022	331
13	Prüfungsaufgaben Winter 2022/2023	341
14	Prüfungsaufgaben Sommer 2023	356
	Sachwortverzeichnis	364
	Bildquellenverzeichnis	367