

## 1 Büroprozesse

<b>1.1</b>	<b>Informationsmanagement</b> .....	7
1.1.1	Betriebliche Kommunikationssysteme .....	7
1.1.2	Grundfunktionen des Betriebssystems .....	13
1.1.3	Elektronische Dokumentenmanagementsysteme .....	17
1.1.4	Onlineanwendungen .....	17
1.1.5	Informationsbeschaffung .....	18
1.1.6	Datensicherung und Datenpflege .....	19
1.1.7	Datenschutz .....	26
<b>1.2</b>	<b>Informationsverarbeitung</b> .....	31
1.2.1	Texte des internen und externen Schriftverkehrs .....	31
1.2.2	Textverarbeitungssystem .....	38
1.2.3	Präsentationsmedien und -techniken .....	41
1.2.4	Erstellung von Präsentationen .....	42
1.2.5	Reflexion von Präsentationen .....	44
1.2.6	Lern-, Arbeits- und Moderationstechniken .....	46
1.2.7	Erstellung von Kalkulationstabellen .....	51
1.2.8	Darstellung von Diagrammen .....	53
1.2.9	Dokumentenübergreifende Tabellen und Diagramme .....	54
1.2.10	Pflege und Archivierung von Dokumenten .....	55
1.2.11	Export und Import von Dateien .....	56
<b>1.3</b>	<b>Bürowirtschaftliche Abläufe</b> .....	56
1.3.1	Beschaffung und Verwaltung von Büromaterial .....	56
1.3.2	Posteingang und -ausgang .....	58
1.3.3	Verwaltung von Dokumenten .....	64
1.3.4	Reflexion bürowirtschaftlicher Abläufe .....	69
<b>1.4</b>	<b>Koordinations- und Organisationsaufgaben</b> .....	71
1.4.1	Terminplanung und -überwachung .....	71
1.4.2	Sitzungen und Besprechungen .....	77

## 2 Geschäftsprozesse

2.1	Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen .....	83
2.2	Ermittlung von Bezugsquellen .....	87
2.3	Anfrage, Angebot und Angebotsvergleich .....	88
2.4	Bestellung .....	94
2.5	Liefertermine und Nicht-Rechtzeitig-Lieferung .....	98
2.6	Dienstleistungsabnahme, Warenannahme und mangelhafte Lieferung .....	100

## 3 Arbeitsorganisation

<b>3.1 Arbeitsplatzergonomie</b> .....	103
3.1.1 Vorschriften für Büroarbeitsplätze .....	103
3.1.2 Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung .....	105

## 4 Fallorientierte Aufgaben (ungebundene Aufgaben) und Lösungen

<b>Übungsaufgabe 1</b> .....	120
Themenbereiche: Vorbereitung einer Tagung, Checkliste, Angebotsvergleich, Serienbrief Befehle und Funktionen: HEUTE, WENN, UND, ODER, SVERWEIS, SUMME, RANG	
<b>Lösungen zu Übungsaufgabe 1</b> .....	126
<b>Übungsaufgabe 2</b> .....	133
Themenbereiche: Beschaffung, ABC-Analyse, E-Mail, Anfrage Befehle und Funktionen: PROZENTUALER ANTEIL, WENN, SUMMEWENN, ZÄHLENWENN	
<b>Lösungen zu Übungsaufgabe 2</b> .....	137
<b>Übungsaufgabe 3</b> .....	144
Themenbereiche: Optimale Bestellmenge, Bestellung, Warenannahme Befehle und Funktionen: WENN, MIN, RUNDEN, AUFRUNDEN, ABRUNDEN	
<b>Lösungen zu Übungsaufgabe 3</b> .....	149
<b>Übungsaufgabe 4</b> .....	155
Themenbereiche: Warenannahme, E-Mail, Schlechtleistung (Mängelrüge) Befehle und Funktionen: ANZAHL2, MAX, MIN, MITTELWERT, RUNDEN, SUMME, SVERWEIS, WENN	
<b>Lösungen zu Übungsaufgabe 4</b> .....	159
<b>Übungsaufgabe 5</b> .....	166
Themenbereiche: Bildschirmarbeitsplatz, innerbetriebliche Mitteilung, Checkliste Befehle und Funktionen: ANZAHL, PROZENTUALE VERÄNDERUNG, MITTELWERT, RUNDEN, MIN, MAX, SUMME	
<b>Lösungen zu Übungsaufgabe 5</b> .....	171

<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	177
-----------------------------------	-----

<b>Inhaltsverzeichnis der CD-ROM</b> .....	181
--	-----

<b>Bildquellenverzeichnis</b> .....	183
-------------------------------------	-----

## Wie lernt man mit diesem Buch?

Effektive Prüfungsvorbereitung bedeutet, in möglichst kurzer Zeit die notwendige Fachkompetenz zu erlangen und zu festigen. Entscheidend dafür ist dabei die von Ihnen angewandte **Lernstrategie**. Wie lernt man eigentlich am effektivsten? Nun, entscheidend ist, dass Sie sich nicht nur auf einem Weg das notwendige Wissen aneignen – zum Beispiel nur Definitionen auswendig lernen. Aus diesem Grund haben wir Autoren uns dafür entschieden, Ihnen **vier Lernwege** zu eröffnen:

1. Sie eignen sich das notwendige Fachwissen über die von uns formulierten **Fragen** an. Mit diesen Fragen und den von uns erarbeiteten **Antworten** erschließen Sie die notwendigen Fachinhalte auf verständliche Art und Weise. Auf eine schülergerechte Ausdrucksweise wurde dabei geachtet.
2. Viele **Visualisierungen** im Text, z. B. Übersichten und Grafiken, erleichtern den Lernprozess. „Bilder“ prägen sich beim Lernenden häufig besser als Wörter oder Sätze ein. Deswegen haben wir auch der ansprechenden Gestaltung dieses Prüfungsbuches große Aufmerksamkeit geschenkt. Farbige Hervorhebungen, unterschiedliche Schriftarten und -größen unterstützen Sie effektiv beim Lernen.
3. **Fünf fallorientierte Aufgabenstellungen** eröffnen Ihnen einen weiteren zentralen Lernweg, denn in dieser Form wird **Teil 1 Ihrer gestreckten Abschlussprüfung** erfolgen: Sie müssen Ihr erlerntes Fachwissen auf konkrete Fälle anwenden können. Dadurch werden Anwendungswissen und Methodenkompetenz gefördert. Bei diesen fünf **ganzheitlichen Arbeitsaufträgen** sollen unter Anwendung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen Büro- und Beschaffungsprozesse organisiert und kundenorientiert bearbeitet werden. Diese umfassenden Aufgabenstellungen sind sowohl in diesem Prüfungsbuch in Kapitel 4 enthalten als auch zusätzlich auf der beiliegenden CD-ROM bereitgestellt.
4. Sogenannte **Multiple-Choice-Aufgaben** bieten Ihnen einen **vierten Lernweg** zur Aneignung des Fachwissens. Dieser spezielle Aufgabentyp fordert Sie insbesondere bei der Abwägung der Aufgabenlösungen. Dieser Aufgabentyp befindet sich nur auf der beiliegenden CD-ROM. Das entsprechende Inhaltsverzeichnis zu diesen **50 interaktiven Aufgaben** finden Sie auf S. 181.

Nutzen Sie bei der Aneignung des Fachwissens unbedingt **alle vier Lernwege**, dadurch wird der Lernvorgang optimal gestaltet.

Wir haben im Buch zusätzliche **Hinweise** und **Piktogramme** genutzt, um Sie bei der Prüfungsvorbereitung zu unterstützen:

- In den **Überschriften** finden Sie häufig Hinweise auf das **Handbuch für Büromanagement** (Winklers Bestellnummer 3543), in dem Sie weitere Erläuterungen und vor allem zusätzliche Visualisierungen (z. B. Tafelbilder, Grafiken, Statistiken) angeboten bekommen, um sich das Fachwissen noch eingehender aneignen zu können.

Dieses Prüfungsbuch bietet Ihnen weit über 300 Fragen und Antworten für Ihre optimale Prüfungsvorbereitung!



- Die **Fragen** und **Aufgaben** wurden **durchnummeriert**, damit Sie die Wissensbereiche mit einem Haken versehen können, die Sie bereits beherrschen. Die verbleibenden Fragestellungen sollten Sie dann nochmals bearbeiten, um die letzten Wissenslücken zu schließen.

**Ergänzungen** und **Aktualisierungen** (z. B. aufgrund von Gesetzesänderungen) findet der Benutzer/die Benutzerin dieses Prüfungsbuches über die Internetadresse **www.winklers.de**. Zum Prüfungsbuch gelangen Sie, wenn Sie oben links in die Sucheingabe z. B. „1000“ eingeben.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Arbeit mit diesem Buch!

*Autoren und Verlag*

# 1 Büroprozesse

## 1.1 Informationsmanagement

### 1.1.1 Betriebliche Kommunikationssysteme

Handbuch: LF 2

- Als **Kommunikation** kann man allgemein den **Austausch von Signalen** zwischen Sender und Empfänger bezeichnen. **Sender** und **Empfänger** können sowohl Menschen als auch Maschinen sein.
- Die Signale können in **verbaler** (z. B. Sprache) und **nonverbaler** (z. B. Mimik) Form vorliegen.
- Im Bereich der Informationstechnologie versteht man als **Kommunikation** den **Austausch von Daten** bzw. **Informationen**.

Definieren Sie den Begriff *Kommunikation*.

1

Ein **Kommunikationssystem** (Kommunikationsnetz) kann als eine Einrichtung bzw. Infrastruktur bezeichnet werden, mittels derer **Informationen und Daten** übermittelt werden können.

Was versteht man unter einem *Kommunikationssystem*?

2

Beispiele:

- Leistungsfähige, zuverlässige und sichere **Kommunikationssysteme** schaffen die Voraussetzung für Mobilität, Datentransfer und schnellen Kapital- und Warenaustausch.
- **Kommunikationssysteme** sorgen für die Vernetzung von medizinischen Geräten, z. B. in einem Operationsaal, oder verbinden z. B. Ärzte in unterschiedlichen Regionen, um Wissen an einem bestimmten Ort zu bündeln.
- Durch **Kommunikationssysteme** werden Wertschöpfungsketten auch über Kontinente verbunden und ermöglichen so schnelle, energie- und ressourcenschonende Produktionsprozesse.
- Mithilfe von **Kommunikationssystemen** können dezentrale Produktionsprozesse überwacht und gesteuert werden.
- **Kommunikationssysteme** erleichtern die mobile Kommunikation. Z. B. findet durch einfaches und schnelles Telefonieren mittels sozialer Netzwerke und verschiedener Kurznachrichtendienste ein reger Informationsaustausch, auch im privaten Bereich, statt.

Geben Sie zwei Beispiele, die die *Wichtigkeit von Kommunikationssystemen* beschreiben.

3

Bei der **Kommunikation** unterscheidet man im Unternehmen die **direkte**, also von „**face-to-face**“ und die **indirekte** mithilfe von **Kommunikationseinrichtungen**.

Erläutern Sie die *Kommunikationsformen* im Unternehmen.

4

5

Welche Wege der Informationsübermittlung werden zwischen Unternehmen unterschieden?

- Das **Gespräch** ist eine **mündliche** Informationsübermittlung, z. B. in Konferenzen. Protokolle dienen der Dokumentation von Gesprächen und stellen ein **schriftliches** Kommunikationsmittel dar.
- Das **Telefon** ist ein **schnelles, weltweites** Übertragungsmittel für **mündliche** Informationen. Die Gesprächsinhalte können mithilfe von Telefonnotizen dokumentiert werden. **Mobile Telefone** verfügen heute über eine Vielzahl von Funktionen (zum Beispiel das Erstellen von Fotos und Videos und Nutzen von Internetverbindungen). Die einzelnen Funktionen ergeben sich aus dem jeweiligen Produktprofil des Herstellers.
- Das Versenden und Empfangen von Informationen mithilfe von **E-Mails** erfolgt in **elektronischer** Form. Dabei verfügen die Nutzer über eigene E-Mail-Adressen. Die Kommunikation kann **zeitnah** und **kostengünstig** erfolgen und eingescannte Dokumente können als Anhang versandt werden.
- Das **Telefax** ermöglicht die Korrespondenz in **elektronischer** Form mithilfe von Telefonleitungen. Dabei werden Dokumente, Urkunden und Briefe mithilfe eines Scanners abgetastet und per Telefonleitung zum Empfänger weitergeleitet. Dort werden die Signale in schriftliche Form umgewandelt und am Empfangsgerät ausgegeben. Diese Form der Informationsübermittlung ist besonders für Dokumente geeignet, die **schnell und sicher** übertragen werden sollen.
- **Briefe** sind **schriftliche** Mitteilungen an den Empfänger. Sie werden normgerecht erstellt (DIN 5008) und mithilfe von Postdienstleistungen zugestellt. Die Kosten für Briefzustellungen richten sich nach **Gewicht, Größe, Wichtigkeit, Schnelligkeit und Entfernung**.

6

Erklären Sie die Anwendungsmöglichkeiten einer unternehmensinternen Telefonanlage.

Eine **hausinterne** Telefonanlage dient der **kostenlosen** Kommunikation der Mitarbeiter in einem Unternehmen. Dabei können auch die örtlich **unterschiedlich** ansässigen Filialen (auch im Ausland) vernetzt werden und **kostenlos** telefonieren. Die **Vertraulichkeit** bei einer solchen Anlage ist höher als im öffentlichen Netz. Folgende **besonderen Anwendungsmöglichkeiten** bietet eine solche Anlage:

- zentrale Anrufbeantworterfunktionen
- Konferenzschaltung ist problemlos möglich.
- Makeln, d. h. eine direkte interne Weiterverbindung ist möglich.
- Rufumleitung ist innerhalb des Unternehmens, auch international problemlos möglich.
- Rufgruppen können gebildet werden und somit eine leichte Vernetzbarkeit der Teams ermöglichen.

7

Was versteht man unter Mobilkommunikation?

- Unter Mobilkommunikation versteht man die **Sprach- oder Datenübermittlung mit mobilen (drahtlosen) Endgeräten**, wie z. B. Handys.
- Die Übermittlung kann z. B. durch
  - Mobilfunk,
  - WLAN (drahtlose Funknetze),
  - Übertragung mit infrarotem Licht erfolgen.

Mögliche **Vorteile** der Mobilkommunikation sind:

- ortsunabhängige Erreichbarkeit (z. B. in vielen Ländern),
- ständige Erreichbarkeit (z. B. der Außendienstmitarbeiter),
- schneller Datenaustausch (z. B. mit den Außendienstmitarbeitern),
- Dokumentation (z. B. bei Endgeräten mit integrierter Kamera),
- Zugriff auf das Internet (bei entsprechenden Endgeräten).

Nennen Sie mögliche **Vorteile** der *Mobilkommunikation*.

8

- Man spricht von **Telekommunikation**, wenn eine elektronische Form der Kommunikation über weite Entfernungen stattfindet.
- Nach Art der **übertragenen Informationen** kann man
  - Sprachkommunikation,
  - Bildkommunikation,
  - Textkommunikation und
  - Datenkommunikation unterscheiden.

Was ist *Telekommunikation*?

9

- **innerbetrieblich:**
  - Telefonanlage
  - Sprechanlage
  - Rufanlage
  - Pieper (Pager)
  - E-Mail
  - Intranet
- **außerbetrieblich:**
  - Telefon
  - Mobilfunk/Handy
  - Telefax
  - E-Mail
  - Extranet
  - Internet

Geben Sie Beispiele für *innerbetriebliche* und *außerbetriebliche Kommunikationseinrichtungen*.

10

- Als **Netzwerk** (Netz, Rechnernetz) kann man ein **System von Datenstationen** bezeichnen, die räumlich verteilt und **durch Datenübertragungswege** (Datennetze) miteinander **verbunden** sind.
- Ein Netzwerk umfasst sowohl die **autonomen Datenendgeräte** als auch das entsprechende **Datennetz**.

Was versteht man unter einem *Netzwerk*?

11

- Als **Upload** wird die **Übertragung von Dateien** von einem **Client zu einem Server** bezeichnet.
- Werden **die Dateien von einem Server** geholt, liegt ein **Download** vor.

Unterscheiden Sie *Upload* und *Download*.

12

Unter **Intranet** versteht man (im Gegensatz zum Internet) ein **nicht öffentliches Rechnernetz** einer Unternehmung oder einer anderen Organisation. Zum Beispiel kann ein Intranet den Mitarbeitern eines Einzelhandelsunternehmens als Informations- und Kommunikationsplattform zur Verfügung stehen.

Was versteht man unter einem *Intranet*?

13



## 4 Fallorientierte Aufgaben (ungebundene Aufgaben) und Lösungen

### Übungsaufgabe 1

#### Themenbereiche:

Vorbereitung einer Tagung, Checkliste, Angebotsvergleich, Serienbrief

#### Befehle und Funktionen:

HEUTE, WENN, UND, ODER, SVERWEIS, SUMME, RANG

[100 Punkte, 120 Minuten Bearbeitungszeit]

#### Bearbeitungshinweise:

Sie sind Mitarbeiter/-in der Personalabteilung der OfficeCom KG, Hansestraße 120, 38112 Braunschweig. Internetadresse: [www.officecomkg.de](http://www.officecomkg.de). Sie haben Artvollmacht und sind telefonisch unter der Telefonnummer 0531 3648941-0, der Faxnummer 0531 4766083-420 und der Durchwahl 421 erreichbar. Ihre E-Mail-Adresse lautet: nachname@officecom.de.

Das heutige Bearbeitungsdatum ist der 5. Mai 20..

Für die Bearbeitung der Aufgaben benötigen Sie folgende Anlagen:

- Anlage 1: Mustercheckliste
- Anlage 2: Angebotsvergleich Tagungshotels
- Anlage 3: Musterdiagramm
- Anlage 4: Datenquelle Serienbrief

Gestaltungsanforderungen (Corporate Design – gilt nicht für Diagramme):

- allgemein: Schriftart Arial, Überschriften zentrieren in Fettschrift
- Textverarbeitung: Seiten im Hochformat, Schriftgröße 11, Überschrift in Schriftgröße 14
- Tabellenkalkulation: Seiten im Querformat (einseitig), Schriftgröße 10, Überschriften über eine Tabelle in Schriftgröße 12
- Bei allen erstellten Dateien ist eine Fußzeile einzufügen. Im rechten Bereich der Fußzeile tragen Sie Ihren Vor- und Nachnamen rechtsbündig ein.

Beachten Sie bei der Bearbeitung der Aufgaben die Rechtschreibung, den Ausdruck und die Zeichensetzung. Im Rahmen der Textverarbeitung sind die Regeln der DIN 5008 anzuwenden. Formulieren Sie in ganzen Sätzen und nicht stichwortartig. Achten Sie auf eine übersichtliche Darstellung aller Aufgabenteile. **[15 Punkte]**



**Situation:**

Die OfficeCom KG möchte eine Tagung mit ihren wichtigsten Lieferanten durchführen. Im Rahmen dieser Tagung sollen Lieferungsprozesse und Qualitätsstandards mit der OfficeCom KG abgestimmt werden.

Ihre Vorgesetzte, Frau Krüger, beauftragt Sie, eine Checkliste zur Vorbereitung von Tagungen zu erstellen, um auch bei künftigen Meetings eine Arbeiterleichterung zu haben. Außerdem sollen Sie ein Tagungshotel mit einem Seminarraum für die Tagung mit den Lieferanten auswählen. Drei Angebote von Hotels liegen bereits vor. Nachdem das Hotel ausgewählt und gebucht ist, sind die wichtigsten Lieferanten zu der Tagung einzuladen.

**Checkliste erstellen****[18 Punkte]****1**

Öffnen Sie mit Ihrem Textverarbeitungsprogramm eine neue Datei/ein leeres Dokument und speichern Sie diese Datei unter „A\_Uebungsaufgabe1“. Benötigt wird zur Bearbeitung der Aufgabe die Anlage 1.

- 1.1 Erstellen Sie entsprechend der Anlage 1 eine Checkliste. Die Formatierungen sind wie in der Mustercheckliste vorzunehmen. Die Zeilenhöhe beträgt 1 cm. Die Tabelle ist insgesamt 13 cm breit. Die Zellen mit den Kontrollkästchensteuerungsinstrumenten sind 1 cm breit. Die Spalte mit den zu klärenden Punkten hat eine Breite von 12 cm. [7] Inhaltlich bezieht sich Ihre neue Checkliste auf die Vorbereitung von Tagungen. Sie müssen sich daher acht neue Checkpunkte überlegen. [8]
- 1.2 Setzen Sie in der Tabelle drei mögliche DIN-Empfehlungen um. [3]

**Angebotsvergleich durchführen****[44 Punkte]****2****Alle Berechnungen sollen mit kopierbaren Formeln und Zellbezügen erfolgen.**

Öffnen Sie in Ihrem Tabellenkalkulationsprogramm ein leeres Tabellenblatt. Speichern Sie diese Datei unter „B\_Uebungsaufgabe1“. Benötigt wird zur Bearbeitung der Aufgabe die Anlage 2.

- 2.1 Benennen Sie das Tabellenblatt „Tabelle1“ in „Angebotsvergleich Tagungshotels“ um. [1]
- 2.2 Ergänzen Sie in der Fußzeile im rechten Abschnitt Ihren Vor- und Nachnamen. Fügen Sie im linken Abschnitt der Fußzeile automatisch das aktuelle Datum ein. [2]
- 2.3 Geben Sie die in der Anlage abgebildeten Werte und Informationen positionsgerecht ein. [10]
- 2.4 Fügen Sie in die Zelle D2 mit einer entsprechenden Funktion das aktuelle Tagesdatum ein. [1]
- 2.5 Ermitteln Sie, in den Zellen B26 bis D29, die jeweiligen Kosten des Tagungshotels (Format „Währung“, zwei Dezimalstellen). Bei der Tagung wird mit 6 Teilnehmern gerechnet. Die Anreise erfolgt am Vortag, sodass nur jeweils eine Übernachtung zu berücksichtigen ist. [3]
- 2.6 Berechnen Sie mithilfe geeigneter Funktionen in den Zellen B30 bis D37 die geforderten Werte (sofern erforderlich: Format „Währung“, zwei Dezimalstellen). [2]



- Bilden Sie in der Zeile 30 die Summe der jeweiligen Kosten. [1]
  - Ermitteln Sie, mit einer geeigneten Funktion, in Zeile 31 den Rabatt in Euro. Beziehen Sie sich auf die Rabattstaffel in den Zellen A16 bis B19. Berechnen Sie den Nettopreis in Zeile 32. [5]
  - In der Zeile 33 ist eine Prioritätenreihenfolge (Rangreihenfolge) zu ermitteln. Das günstigste Tagungshotel erhält die Priorität 1. [3]
  - Bei der Ausstattung kommen nur Hotels infrage, die mindestens über eine gute Ausstattung verfügen. Diese Hotels sollen mit einem „x“ gekennzeichnet werden. [3]
  - Die Erreichbarkeit der Tagungshotels ist durch Zellbezüge aus der oberen Tabelle zu übernehmen. [1]
  - In die nähere Auswahl kommen nur Hotels, die zu den beiden günstigsten Tagungshotels gehören **oder** deren Ausstattung in der vorherigen Zeile mit einem „x“ gekennzeichnet wurde. Wenn die Hotels in die nähere Auswahl kommen, soll die Bemerkung „mögliche Option“ erscheinen. Die Erreichbarkeit der Tagungshotels bleibt hier unberücksichtigt. [3]
  - Bei der Entscheidung müssen drei Kriterien gleichzeitig erfüllt sein: Von der Rangreihenfolge kommen nur die beiden günstigsten Hotels infrage, die Ausstattung muss mindestens gut sein (also durch ein „x“ gekennzeichnet sein) und die Erreichbarkeit ist mit mindestens 2 bewertet. Bei dem gewählten Hotel soll die Bemerkung „Hotel buchen“ erscheinen. [3]
- 2.7 Fügen Sie unter den Tabellen ein Kreisdiagramm ein, das die Zusammensetzung der Kosten des gewählten Tagungshotels veranschaulicht. Gestalten Sie das Diagramm gemäß dem Muster in Anlage 3. [6]

## 3

**Datenquelle und Serienbrief erstellen und gestalten****[23 Punkte]**

Öffnen Sie mit Ihrem Textverarbeitungsprogramm eine neue Datei/ein leeres Dokument und speichern Sie diese Datei unter „C\_Uebungsaufgabe1“. Benötigt wird zur Bearbeitung der Aufgabe die Anlage 4.

- 3.1 Ergänzen Sie in der Fußzeile im rechten Abschnitt Ihren Vor- und Nachnamen. [1]
- 3.2 Richten Sie eine Tabelle bzw. Datenquelle für Ihr Einladungsschreiben als Serienbrief ein und übernehmen Sie die in der Anlage 4 angegebenen Daten. [3] Sortieren Sie die Lieferanten alphabetisch aufsteigend nach dem Nachnamen. [1]
- 3.3 Öffnen Sie mit Ihrem Textverarbeitungsprogramm die Datei „Brief-Vorlage“. Speichern Sie diese Datei unter „D\_Uebungsaufgabe1“.
- Erstellen Sie einen Serienbrief als Hauptdokument. Verwenden Sie die Datei „C\_Uebungsaufgabe1“ als Datenquelle für Ihr Einladungsschreiben. [2]
  - Tragen Sie die Seriendruckfelder für die Anschrift ein und ergänzen Sie den Infoblock. [6]
  - Formulieren Sie einen Betreff und fügen Sie für die persönliche Anrede ein Bedingungsfeld bzw. eine Regel ein. [3]
  - Schreiben Sie den Briefftext für das Einladungsschreiben. Im Brief muss der Termin für die Tagung enthalten sein. Die Veranstaltung findet am 30.06.20.. im Hotel Okerblick statt. Vom 29.06. – 30.06.20.. ist ein Hotelzimmer für jeden Lieferanten auf Kosten der OfficeCom KG reserviert. [4]
  - Formulieren Sie einen Schlusssatz und gestalten Sie einen Briefabschluss. [3]

**Anlage 1: Mustercheckliste**

<b>Checkliste zur Lieferantenbewertung</b>	
<input type="checkbox"/>	Liefertreue in Bezug auf Termine beurteilen
<input type="checkbox"/>	Lieferflexibilität in Bezug auf die Liefermenge beurteilen
<input type="checkbox"/>	Preisentwicklung einschätzen und bewerten
<input type="checkbox"/>	Qualität der gelieferten Produkte bewerten
<input type="checkbox"/>	Verhalten bei Beanstandungen (z. B. Falschlieferungen)
<input type="checkbox"/>	Möglichkeiten der Kommunikation und näheren Zusammenarbeit
<input type="checkbox"/>	Welche Qualitätsstandards gelten (z. B. ISO 9001)?
<input type="checkbox"/>	Verbesserung der Lieferungsprozesse möglich?



### Anlage 2: Angebotsvergleich Tagungshotels

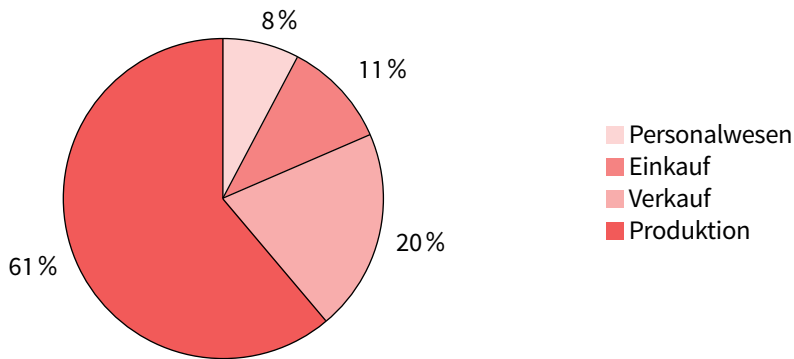
	A	B	C	D
1				
2	<b>Erhaltene Angebote der Tagungshotels</b>		Stand:	
3				
4	Anbieter	Hotel Waldquelle	Schlosshotel	Hotel Okerblick
5	Übernachtung mit Frühstück, Einzelzimmer	120,00 €	150,00 €	85,00 €
6	Mittagessen (Büfett) pro Teilnehmer	35,00 €	42,00 €	29,00 €
7	Getränkepauschale pro Teilnehmer	18,00 €	24,00 €	25,00 €
8	Seminarraum pro Tag	125,00 €	180,00 €	150,00 €
9	vorgenommene Bewertung (1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = befriedigend):			
10	Ausstattung Seminarraum (Beamer, OHP, ...)	2	3	2
11	Erreichbarkeit des Tagungshotels	3	1	2
12				
13	Alle drei Tagungshotels bieten die gleichen Rabattstaffel an:			
14				
15	vorläufiger Rechnungspreis ab ...	Rabatt		
16	500,00 €	8 %		
17	1.000,00 €	10 %		
18	1.500,00 €	12 %		
19	2.000,00 €	14 %		
20				
21	<b>Angebotsvergleich Tagungshotels</b>			
22				
23	Anzahl der Teilnehmer:	6		
24				
25	Anbieter	Hotel Waldquelle	Schlosshotel	Hotel Okerblick
26	Übernachtung mit Frühstück, Einzelzimmer			
27	Mittagessen (Büfett)			
28	Getränkepauschale			
29	Seminarraum pro Tag			
30	= Summe			
31	- Rabatt			
32	= Nettopreis			
33	Rangreihenfolge			
34	mindestens gute Ausstattung			
35	Erreichbarkeit des Tagungshotels			
36	nähere Auswahl			
37	Entscheidung			



**Anlage 3: Musterdiagramm**

Abteilung	Anzahl der Mitarbeiter
Personalwesen	14
Einkauf	20
Verkauf	37
Produktion	112

**Prozentualer Anteil der Mitarbeiter in den Abteilungen der OfficeCom KG**



**Anlage 4: Datenquelle Serienbrief**

Firmenname	Anrede	Vorname	Name	Anschrift	PLZ	Ort
Gundelach KG	Herrn	Gerd	Engelke	Am Feldweg 3	38118	Braunschweig
Holz & Stahl GmbH	Frau	Linda	Buhlman	Hafenallee 9	20459	Hamburg
Henschke KG	Herrn	Joachim	Henschke	Ackerweg 27	30657	Hannover
Wood AG	Herrn	Sebastian	Fleige	Jahnstr. 4	50676	Köln
Tech GmbH	Frau	Svenja	John	Taborstr. 18	10997	Berlin
WABIT AG	Frau	Cornelia	Machens	Haberlandstr. 74	81241	München



## Lösungen zu Übungsaufgabe 1

### Lösungsvorschlag zu 1 für eine mögliche Checkliste

Laut Aufgabenstellung sind, entsprechend der zeitlichen Begrenzung einer Prüfung, nur acht Punkte in der Checkliste erforderlich.

<b>Checkliste zur Vorbereitung von Tagungen</b>	
<input type="checkbox"/>	Zielsetzung der Veranstaltung festlegen
<input type="checkbox"/>	Programm und Rahmenprogramm mit Vorgesetzten abstimmen
<input type="checkbox"/>	Auswahl der Tagungsteilnehmer (die wichtigsten Lieferanten) festlegen
<input type="checkbox"/>	Teilnehmerliste erstellen
<input type="checkbox"/>	Termin festlegen (betriebliche Termine, Feiertage usw. beachten)
<input type="checkbox"/>	Zeitdauer und genaue Tagesordnung festlegen
<input type="checkbox"/>	Raumanforderungen klären (z. B. Größe, Bestuhlung, Medien)
<input type="checkbox"/>	Anfrage bei Tagungshotels
<input type="checkbox"/>	Bewirtung mit den Tagungshotels klären
<input type="checkbox"/>	Buchung des ausgewählten Tagungshotels
<input type="checkbox"/>	Überprüfung der Buchungsbestätigung des Tagungshotels
<input type="checkbox"/>	Einladungsschreiben versenden
<input type="checkbox"/>	Bewertung der Tagung (Evaluation)
<input type="checkbox"/>	Verbesserungsvorschläge sammeln, dokumentieren und auswerten



Lösung zu 2

Angebotsvergleich Tagungshotels

	A	B	C	D
1				
2	<b>Erhaltene Angebote der Tagungshotels</b>		Stand:	5. Mai 20..
3				
4	<b>Anbieter</b>	<b>Hotel Waldquelle</b>	<b>Schlosshotel</b>	<b>Hotel Okerblick</b>
5	Übernachtung mit Frühstück, Einzelzimmer	120,00 €	150,00 €	85,00 €
6	Mittagessen (Büfett) pro Teilnehmer	35,00 €	42,00 €	29,00 €
7	Getränkepauschale pro Teilnehmer	18,00 €	24,00 €	25,00 €
8	Seminarraum pro Tag	125,00 €	180,00 €	150,00 €
9	vorgenommene Bewertung (1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = befriedigend):			
10	Ausstattung Seminarraum (Beamer, OHP, ...)	2	3	2
11	Erreichbarkeit des Tagungshotels	3	1	2
12				
13	Alle drei Tagungshotels bieten die gleichen Rabattstaffel an:			
14				
15	vorläufiger Rechnungspreis ab ...	Rabatt		
16	500,00 €	8%		
17	1.000,00 €	10%		
18	1.500,00 €	12%		
19	2.000,00 €	14%		
20				
21	<b>Angebotsvergleich Tagungshotels</b>			
22				
23	Anzahl der Teilnehmer:	6		
24				
25	<b>Anbieter</b>	<b>Hotel Waldquelle</b>	<b>Schlosshotel</b>	<b>Hotel Okerblick</b>
26	Übernachtung mit Frühstück, Einzelzimmer	720,00 €	900,00 €	510,00 €
27	Mittagessen (Büfett)	210,00 €	252,00 €	174,00 €
28	Getränkepauschale	108,00 €	144,00 €	150,00 €
29	Seminarraum pro Tag	125,00 €	180,00 €	150,00 €
30	= Summe	1.163,00 €	1.476,00 €	984,00 €
31	- Rabatt	116,30 €	147,60 €	78,72 €
32	= Nettopreis	1.046,70 €	1.328,40 €	905,28 €
33	Rangreihenfolge	2	3	1
34	mindestens gute Ausstattung	X		X
35	Erreichbarkeit des Tagungshotels	3	1	2
36	nähere Auswahl	mögliche Option		mögliche Option
37	Entscheidung			Hotel buchen
38	<p style="text-align: center;"><b>Zusammensetzung der Kosten des Tagungshotels in Prozent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Übernachtung mit Frühstück, Einzelzimmer</li> <li>■ Mittagessen (Büfett)</li> <li>■ Getränkepauschale</li> <li>■ Seminarraum pro Tag</li> </ul>			
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				

## Inhaltsverzeichnis der CD-ROM

### 1 Büroprozesse

- Aufgabe 1: Kommunikation
- Aufgabe 2: Netzwerk
- Aufgabe 3: Soft- und Hardware
- Aufgabe 4: Stammdaten
- Aufgabe 5: Datenerfassung
- Aufgabe 6: Internet
- Aufgabe 7: Datenschutz
- Aufgabe 8: Personenbezogene Daten
- Aufgabe 9: Datenschutzbeauftragter
- Aufgabe 10: Mobilkommunikation
- Aufgabe 11: Gesprächsnotiz
- Aufgabe 12: Kommunikationsregeln
- Aufgabe 13: Kommunikationsregeln
- Aufgabe 14: Feedback-Regeln
- Aufgabe 15: Feedback-Regeln
- Aufgabe 16: Formeln und Funktionen
- Aufgabe 17: Funktionen
- Aufgabe 18: DIN 5008 und Serienbrief
- Aufgabe 19: Anschriftfeld
- Aufgabe 20: Goldene Regeln der Präsentation
- Aufgabe 21: Datensicherung
- Aufgabe 22: Tabellenkalkulation
- Aufgabe 23: Betriebssystem
- Aufgabe 24: Software
- Aufgabe 25: Postbearbeitung
- Aufgabe 26: Registratur
- Aufgabe 27: Schriftgutverwaltung
- Aufgabe 28: Terminplanung
- Aufgabe 29: Zeitfallen im Büro
- Aufgabe 30: Vorbereitung und Durchführung von Sitzungen
- Aufgabe 31: Vorbereitung und Durchführung von Tagungen

### 2 Geschäftsprozesse

- Aufgabe 1: Beschaffungsplanung
- Aufgabe 2: Bezugs kalkulation
- Aufgabe 3: Lieferungsbedingungen
- Aufgabe 4: Skontogewährung
- Aufgabe 5: Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Aufgabe 6: Anfechtung von Willenserklärungen
- Aufgabe 7: Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften
- Aufgabe 8: Optimale Bestellmenge



- Aufgabe 9: ABC-Analyse
- Aufgabe 10: Wareneingangskontrolle
- Aufgabe 11: Wareneingang
- Aufgabe 12: Qualitative Warenprüfung
- Aufgabe 13: Rechte bei mangelhafter Lieferung
- Aufgabe 14: Rügefristen
- Aufgabe 15: Lieferungsverzug

### 3 Arbeitsorganisation

- Aufgabe 1: Arbeitsprozesse im Büro
- Aufgabe 2: Gesetze und Vorschriften
- Aufgabe 3: Farben und ihre Wirkung im Büro
- Aufgabe 4: Büroraumkonzepte

### 4 Fallorientierte Aufgaben (ungebundene Aufgaben) und Lösungen

#### Übungsaufgabe 1

Themenbereiche: Vorbereitung einer Tagung, Checkliste, Angebotsvergleich, Serienbrief  
Befehle und Funktionen: HEUTE, WENN, UND, ODER, SVERWEIS, SUMME, RANG

#### Lösungen zu Übungsaufgabe 1

#### Übungsaufgabe 2

Themenbereiche: Beschaffung, ABC-Analyse, E-Mail, Anfrage  
Befehle und Funktionen: PROZENTUALER ANTEIL, WENN, SUMMEWENN, ZÄHLENWENN

#### Lösungen zu Übungsaufgabe 2

#### Übungsaufgabe 3

Themenbereiche: Optimale Bestellmenge, Bestellung, Warenannahme  
Befehle und Funktionen: WENN, MIN, RUNDEN, AUFRUNDEN, ABRUNDEN

#### Lösungen zu Übungsaufgabe 3

#### Übungsaufgabe 4

Themenbereiche: Warenannahme, E-Mail, Schlechtleistung (Mängelrüge)  
Befehle und Funktionen: ANZAHL2, MAX, MIN, MITTELWERT, RUNDEN, SUMME, SVERWEIS, WENN

#### Lösungen zu Übungsaufgabe 4

#### Übungsaufgabe 5

Themenbereiche: Bildschirmarbeitsplatz, innerbetriebliche Mitteilung, Checkliste  
Befehle und Funktionen: ANZAHL, PROZENTUALE VERÄNDERUNG, MITTELWERT, RUNDEN, MIN, MAX, SUMME

#### Lösungen zu Übungsaufgabe 5

### 5 Inhaltsverzeichnis Handbuch Büromanagement