

Ursula Kasch, Lars Klausnitzer

# **Holzer Stofftelegramme Kauffrau/-mann für Büromanagement**

Gestreckte Abschlussprüfung Teil 1  
Informationstechnisches Büromanagement,  
Lernfelder 2 – 4

**Lösungen**

7. Auflage

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.



Zu diesem Produkt sind digitale Zusatzmaterialien kostenlos online für Sie erhältlich. Sie können diese ganz einfach über die Eingabe des nachfolgenden Codes im Suchfeld unter [www.westermann.de](http://www.westermann.de) abrufen.

**BVE-14969-007**

© 2023 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln  
[www.westermann.de](http://www.westermann.de)

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestanden Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf [www.schulbuchkopie.de](http://www.schulbuchkopie.de).

Für Verweise (Links) auf Internet-Adressen gilt folgender Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle wird die Haftung für die Inhalte der externen Seiten ausgeschlossen. Für den Inhalt dieser externen Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Sollten Sie daher auf kostenpflichtige, illegale oder anstößige Inhalte treffen, so bedauern wir dies ausdrücklich und bitten Sie, uns umgehend per E-Mail davon in Kenntnis zu setzen, damit beim Nachdruck der Verweis gelöscht wird.

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH, Georg-Westermann-Allee 66, 38104 Braunschweig

ISBN 978-3-427-14969-9

# Inhaltsverzeichnis

## Grundlagenkapitel

1	Rechtsgrundlagen .....	5
2	Das ökonomische Prinzip .....	8
3	Einsatz einer Tabellenkalkulation .....	9

## Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

1	Gestaltung der Arbeitsumgebung .....	14
2	Belastungen am Arbeitsplatz und Strategien zur Bewältigung .....	16
3	Arbeitsprozesse effizient gestalten. ....	18
4	Terminplanung .....	20
5	Sitzungen und Besprechungen .....	21
6	Postbearbeitung .....	23
7	Aufbewahrung von Dokumenten und Schriftstücken .....	25
8	Kommunikationsfähigkeit .....	27

## Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten

4	Angebote erstellen .....	29
5	Informationen für die Erstellung von Angeboten beschaffen .....	32
5.1	Rechenarten .....	32
5.2	Preise kalkulieren .....	35
6	Auftragsabwicklung .....	50
8	Normgerechter Schriftverkehr .....	51
9	Schriftstücke vervielfältigen .....	52
10	Kommunikationssysteme .....	53

## Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

1	Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozess im Unternehmen .....	55
1.3	ABC-Analyse .....	55
1.5	Bestellzeitpunkt .....	57

1.8	Angebot und Angebotsvergleich .....	59
1.8.4	Eigentumsvorbehalt .....	59
1.9	Bestellung .....	60
<b>2</b>	<b>Kaufvertrag .....</b>	<b>71</b>
2.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) .....	71
2.4	Kaufvertragsarten .....	72
2.5	Kaufvertragsstörungen .....	72
2.7	Fernabsatzverträge .....	73
<b>3</b>	<b>Waren lagern .....</b>	<b>75</b>
<b>4</b>	<b>Rechnungen bezahlen .....</b>	<b>77</b>
<b>5</b>	<b>Prüfungsähnliche Gesamtaufgabe .....</b>	<b>78</b>

## Prüfungsaufgaben Informationstechnisches Büromanagement

<b>1</b>	<b>Prüfungsaufgaben Winter 2016/2017 .....</b>	<b>84</b>
<b>2</b>	<b>Prüfungsaufgaben Sommer 2017 .....</b>	<b>93</b>
<b>3</b>	<b>Prüfungsaufgaben Winter 2017/2018 .....</b>	<b>103</b>
<b>4</b>	<b>Prüfungsaufgaben Sommer 2018 .....</b>	<b>111</b>
<b>5</b>	<b>Prüfungsaufgaben Winter 2018/2019 .....</b>	<b>119</b>
<b>6</b>	<b>Prüfungsaufgaben Sommer 2019 .....</b>	<b>125</b>
<b>7</b>	<b>Prüfungsaufgaben Winter 2019/2020 .....</b>	<b>132</b>
<b>8</b>	<b>Prüfungsaufgaben Sommer 2020 .....</b>	<b>139</b>
<b>9</b>	<b>Prüfungsaufgaben Winter 2020/2021 .....</b>	<b>146</b>
<b>10</b>	<b>Prüfungsaufgaben Sommer 2021 .....</b>	<b>155</b>
<b>11</b>	<b>Prüfungsaufgaben Winter 2021/2022 .....</b>	<b>167</b>
<b>12</b>	<b>Prüfungsaufgaben Sommer 2022 .....</b>	<b>175</b>
<b>13</b>	<b>Prüfungsaufgaben Winter 2022/2023 .....</b>	<b>186</b>
<b>14</b>	<b>Prüfungsaufgaben Sommer 2023 .....</b>	<b>192</b>

<b>Sachwortverzeichnis .....</b>	<b>202</b>
<b>Bildquellenverzeichnis .....</b>	<b>203</b>

## 7 Aufbewahrung von Dokumenten und Schriftstücken

### 1. Gründe für die Schriftgutablage:

- **Gesetzliche Gründe:** Rechtsvorschriften im HGB und AO schreiben die Aufbewahrungsfristen vor.
- **Betriebliche Gründe:** als Arbeits- und Beweismittel, zur Auskunft und Kontrolle, als Vorlage bei ähnlichen Fällen

### 2. Kriterien für den Standort einer Ablage:

- Wie oft werden die Unterlagen genutzt?
- Von wem werden die Unterlagen benötigt?
- Wie schnell muss zugegriffen werden?
- Wie viele Mitarbeiter benötigen das Schriftgut?
- Handelt es sich um aktuelle oder abgeschlossene Akten?

### 3. Standorte der Schriftgutablage:

- Arbeitsplatzregistratur
- Abteilungs-/Bereichsregistratur
- Zentralregistratur
- Altablage
- Archiv

### 4. Beispiele für Wertstufen:

Wertstufen	Erstes Beispiel	Zweites Beispiel
Tageswert	Werbesendungen, Zeitungen	unverlangte Angebote, Wurf-sendungen
Prüfwert	Mahnungen, Bewerbungen, Kataloge	Angebote ohne Auftragsfolge, Preislisten
Gesetzeswert	6 Jahre: Handelsbriefe, Angebote mit Auftragsfolge, Bestellungen	10 Jahre: Rechnungen, Handelsbücher, Inventare, Bilanzen
Dauerwert	Firmengründungsunterlagen, Grundstückskaufverträge	Patentschriften, Gesellschafts-verträge

### 5. Tag der Bearbeitung: 20. Mai 2022

Schriftstück (Beschreibung):	Wertstufe:	Aufbewahrungs-ort:	Vernichtungs-datum:
1. Gründungspapiere des Unter-nehmens	Dauerwert	Archiv	–
2. Ausgangsrechnung an Wilhelm GmbH aus dem Jahr 2021	Gesetzeswert	Altablage	01.01.2032
3. Tageszeitung von gestern	Tageswert bzw. ohne Wert	vernichten	sofort

Schriftstück (Beschreibung):	Wertstufe:	Aufbewahrungs-ort:	Vernichtungs-datum:
4. Betriebsanleitung für die Datenverarbeitungssysteme der Wilhelm GmbH von vor einigen Jahren 2013	Gesetzeswert	Abteilungsablage	01.01.2024
5. Auftragsbestätigung zu einem aktuellen Auftrag aus diesem Jahr	Prüfwert	Arbeitsplatzablage später Altablage	01.01.2029
6. Pachtvertrag, der im Jahr 2021 abgelaufen ist	Gesetzeswert	Altablage	01.01.2028
7. Lieferscheine des Jahres 2020	Gesetzeswert	Altablage	01.01.2027
8. Kontoauszüge vom September 2022	Gesetzeswert	Abteilungsablage, später Altablage	01.01.2033
9. Einladung zu einer Produktveranstaltung im kommenden Monat 2022	Tageswert	Arbeitsplatzablage	nach Ablauf der Veranstaltung
10. Gründungspapiere des Unternehmens	Dauerwert	Archiv	–

#### 6. Gründe für die elektronische Archivierung:

- hohe Speicherkapazität auf kleinstem Raum
- schneller Zugriff in wenigen Sekunden durch vielfältige Suchmöglichkeiten
- Einsparung von Arbeitszeit bei der Durchführung von Registraturarbeiten
- Kosteneinsparung durch weniger Platzbedarf, Schriftgutbehälter, Schränke
- verschiedene Einsatzmöglichkeiten durch entsprechende Software

7. + 8.

#### Aufgabe 6

Mager, Karl  
 Mahler, Markus  
 Maier & Co.  
 Maier, Egon  
 Maier, Gebr.  
 Maiering, Martin  
 Mair, Alfred  
 Maler, Fritz  
 Meier, Peter  
 Meyer, Otto

#### Aufgabe 7

Römer, Fritz  
 Roessle  
 Rößler, A.  
 Roeßler, Annegret  
 Rößler, Gebr.  
 Rößler, Ilse  
 Rose, Karin  
 Roßmann, Peter

9. **Nachteil der numerischen Ordnung:** Zum besseren Auffinden eines Begriffes muss ein Suchindex angelegt werden.
10. Bei der **dekadischen Ordnung** werden Ziffern von 0–9 (Zehnergruppe = Dekade) verwendet. Die Ordnung kann in Hauptgruppen, Gruppen und Untergruppen eingeteilt werden.
11. Bei der **chronologischen Ordnung** wird nach Datum geordnet. Sie wird meist innerhalb einer Hauptordnung angewandt.

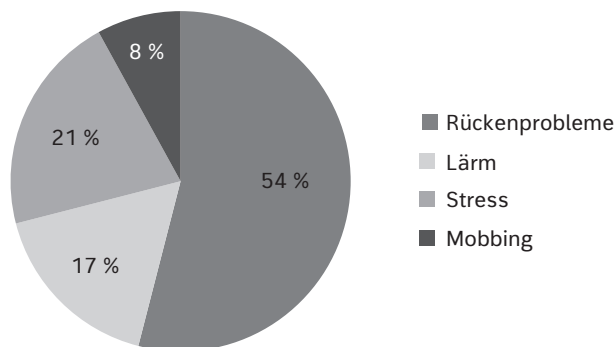
# Prüfungsaufgaben Informationstechnisches Büromanagement<sup>1</sup>

## 1 Prüfungsaufgaben Winter 2016/2017

### Aufgabe 1

#### 1.1

**Belastungen am Arbeitsplatz  
Abteilung Verkauf**



Beschwerden	Maßnahmen
Rückenprobleme	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anschaffung normgerechter Bürostühle</li><li>• richtiges Sitzen</li><li>• dynamisches Sitzen</li><li>• Ausgleichsübungen</li><li>• höhenverstellbarer, normgerechter Arbeitstisch</li></ul>
Lärm	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geräuschpegel von 55 dB nicht überschreiten</li><li>• laute Gespräche vermeiden</li><li>• Lautstärke beim Telefonieren drosseln</li></ul>
Stress	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grenzen erkennen</li><li>• körperlichen Ausgleich zur Arbeit schaffen</li><li>• bessere Organisation</li><li>• gutes Zeitmanagement</li><li>• ausreichend Schlaf</li><li>• richtige Ernährung</li></ul>
Mobbing	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anzeichen von Mobbing ernst nehmen</li><li>• sofort auf Attacken reagieren</li><li>• Gespräche unter vier Augen führen</li><li>• Unterstützung im Kollegenkreis suchen</li><li>• Vorgesetzte rechtzeitig informieren</li></ul>

<sup>1</sup> Lösungen und DIN 5008 zum Stand der jeweiligen Prüfung.

1.2

Anforderungen	Erfüllt	Nicht erfüllt	Bemerkung
GS-Zeichen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Standfestigkeit durch fünf bewegliche Rollen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sitzhöhe stufenlos verstellbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Rückenlehne stufenlos verstellbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sitzfederung beim Hinsetzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
atmungsaktiver Sitzbezug	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lendenwirbelstütze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sicherung gegen unbeabsichtigtes Lösen vom Oberteil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Drehbarkeit des Stuhloberteils	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Bewegungswiderstand der Rückenlehne individuell einstellbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
verstellbare Armauflagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
unterstützt dynamisches Sitzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Anpassung an die Körperbewegungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

1.3

Bezugskalkulation	
	Bürostuhl
Rabatt	5,0 %
Bestellmenge	20
Skontosatz	3,0 %
Bezugskosten	19,50 EUR
Listenpreis	780,00 EUR
Gesamtkalkulation	
Listenpreis	15.600,00 EUR
Rabatt	780,00 EUR
Zieleinkaufspreis	14.820,00 EUR
Skonto	444,60 EUR
Bareinkaufspreis	14.375,40 EUR
Bezugskosten	390,00 EUR
Bezugspreis	14.765,40 EUR



## 4 Prüfungsaufgaben Sommer 2018

### Aufgabe 1

#### 1.1.1 Terminplaner

<b>Nicht verfügbare Termine Abteilung Verkauf:</b>	
Tag der Arbeit:	01.05.2018
Christi Himmelfahrt:	10.05.2018
Pfingstmontag:	21.05.2018
Fronleichnam:	31.05.2018
Betriebsschließung:	30.04.2018 – 04.05.2018
Verkaufstraining:	15.05.2018 – 16.05.2018
Messen: – CosmeticBusiness	07.06.2018 – 10.06.2018
– COSMETICA	28.06.2018 – 01.07.2018
Verpflichtende abteilungsübergreifende Wochenbesprechung:	montags 08:30 – 09:15 Uhr
Urlaub Herr Kaiser:	11.06.2018 – 22.06.2018
Urlaub Frau Demirci:	07.05.2018 – 11.05.2018
Pfingstferien:	21.05.2018 – 01.06.2018
Samstag/Sonntag	

<b>Mögliche Termine:</b>
<b>Do. 17.05.2018 und Fr. 18.05.2018</b>
<b>Di. 05.06.2018 und Mi. 06.06.2018</b>
<b>Di. 26.06.2018 und Mi. 27.06.2018</b>

<b>Mai</b>		<b>Juni</b>	
Di	1	Fr	1
Mi	2	Sa	2
Do	3	So	3
Fr	4	Mo	4
Sa	5	Di	5
So	6	Mi	6
Mo	7	Do	7
Di	8	Fr	8
Mi	9	Sa	9
Do	10	So	10
Fr	11	Mo	11
Sa	12	Di	12
So	13	Mi	13
Mo	14	Do	14
Di	15	Fr	15
Mi	16	Sa	16
Do	17	So	17
Fr	18	Mo	18
Sa	19	Di	19
So	20	Mi	20
Mo	21	Do	21
Di	22	Fr	22
Mi	23	Sa	23
Do	24	So	24
Fr	25	Mo	25
Sa	26	Di	26
So	27	Mi	27
Mo	28	Do	28
Di	29	Fr	29
Mi	30	Sa	30
Do	31		

2.2

Entscheidungstabelle der Firma GrilllookX. Die Spalte „Gewichtung“ sagt aus, wie wichtig insgesamt das Entscheidungskriterium für eine Bewertung ist. Hier wird ein Prozentsatz < 100 eingesetzt. In der Summe ergeben alle Prozentsätze der Kriterien 100 %.				Der Erfüllungsgrad ist eine ganze Zahl zwischen 1 (wenig erfüllt) und 5 (sehr gut erfüllt).							
<b>Entscheidungstabelle (Gewichtung 100 %)</b>											
Entscheidungskriterien	Gewichtung	Gartencenter Nord GmbH Leineweg 10- 14 30916 Isernhagen		Grillstation GmbH Moselweg 24 56841 Trarbach-Trarbach		Gartencenter Süd Theresienstraße 12 80333 München		Ambiente Lifestyle An der Bahn 74072 Heilbronn		Outdoor and more KG Allgäuer Straße 48 87435 Kempten	
		Erfüllungsgrad ungewichtet	gewichtet	Erfüllungsgrad ungewichtet	gewichtet	Erfüllungsgrad ungewichtet	gewichtet	Erfüllungsgrad ungewichtet	gewichtet	Erfüllungsgrad ungewichtet	gewichtet
Zahlungsmoral	40 %	3	1,20	2	0,80	5	2,00	5	2,00	1	0,40
Reklamationsverhalten	30 %	3	0,90	5	1,50	3	0,90	5	1,50	1	0,30
Image	20 %	4	0,80	3	0,60	5	1,00	1	0,20	5	1,00
Dauer der Geschäftsbeziehung	10 %	5	0,30	3	0,30	5	0,50	4	0,30	2	0,30
<b>Summe (= 100 %)</b>	<b>100 %</b>		<b>3,20</b>		<b>3,10</b>		<b>4,40</b>		<b>4,00</b>		<b>2,00</b>
Stück laut Bestellung des Kunden		200		75		75		50		50	
Auslieferungsmenge in Stück (keine Formel zur Berechnung nötig)		200		–		75		50		–	

Formeln:

Entscheidungstabelle der Firma Grilllook. Die Spalte „Gewichtung“ sagt aus, wie wichtig insgesamt das Entscheidungskriterium für eine Bewertung ist. Hier wird ein Prozentsatz < 100 eingesetzt. In der Summe ergeben alle Prozentsätze der Kriterien 100 %		Der Erfüllungsgrad ist eine ganze Zahl zwischen 1 (wenig erfüllt) und 5 (sehr gut erfüllt).	
--	--	---	--

Entscheidungstabelle (Gewichtung 100 %)											
Entscheidungskriterien	Gewichtung	Gartencenter Nord GmbH Leineweg 10–14 30916 Isernhagen		Grillstation GmbH Moselweg 24 56841 Traben-Trarbach		Gartencenter Süd GmbH Theresienstraße 12 80333 München		Ambiente Lifestyle GmbH An der Bahn 5 74072 Heilbronn		Outdoor and more KG Allgäuer Straße 48 87435 Kempten	
		Erfüllungsgrad ungewichtet	gewichtet	Erfüllungsgrad ungewichtet	gewichtet	Erfüllungsgrad ungewichtet	gewichtet	Erfüllungsgrad ungewichtet	gewichtet	Erfüllungsgrad ungewichtet	gewichtet
Zahlungsmoral	0,45	3	= \$C15*\$D15	2	= \$C15*\$F15	5	= \$C15*\$H15	5	= \$C15*\$J15	1	= \$C15*\$L15
Reklamationsverhalten	0,3	3	= \$C16*\$D16	5	= \$C16*\$F16	3	= \$C16*\$H16	5	= \$C16*\$J16	1	= \$C16*\$L16
Image	0,2	4	= \$C17*\$D17	3	= \$C17*\$F17	5	= \$C17*\$H17	1	= \$C17*\$J17	5	= \$C17*\$L17
Dauer der Geschäftsbeziehung	0,05	3	= \$C18*\$D18	2	= \$C18*\$F18	5	= \$C18*\$H18	3	= \$C18*\$J18	3	= \$C18*\$L18
Summe (= 100 %)	=SUMME(C15:C18)		=SUMME(E15:E18)		=SUMME(G15:G18)		=SUMME(I15:I18)		=SUMME(K15:K18)		=SUMME(M15:M18)
Stück laut Bestellung des Kunden			200		75		75		50		50
Auslieferungsmenge in Stück (keine Formel zur Berechnung nötig)			200				75		50		

zu 2.2

<b>An:</b>	grillinger@grilllookx.de
<b>Cc:</b>	
<b>Bcc:</b>	
<b>Betreff:</b>	Kundenauswahl

Guten Tag Herr Grillinger,

nach der Analyse der Kundenbestellungen und unter Berücksichtigung der Punkte unserer letzten Besprechung habe ich folgenden Vorschlag zur Belieferung unserer Kunden:

Gartencenter Nord GmbH bekommt 200 Stück, da dies die größte Bestellung ist.

Es verbleiben dann noch 125 Stück.

Gartencenter Süd GmbH und Grillstation GmbH haben jeweils 75 Stück bestellt. Hier greift die Kundenbewertung, bei der die Gartencenter Süd GmbH besser abschneidet. Daher werden wir hier 75 Stück liefern.

Abschließend empfehle ich die Bestellung Ambiente Lifestyle GmbH über 50 Stück vollständig zu erfüllen. Begründung:

1. Ambiente Lifestyle GmbH schneidet in der Kundenbewertung besser ab als Outdoor and more KG, die ebenfalls 50 Stück bestellt haben.
2. Die Bestellung der Ambiente Lifestyle GmbH über 50 Stück kann vollständig erfüllt werden, wodurch ein rechtsgültiger Kaufvertrag entsteht.

Würden wir die Grillstation GmbH mit einer Teillieferung bedenken, wäre dies unsererseits ein erneutes Angebot, mit dem Nachteil, dass wir den Ausgang des Geschäftes nicht absehen können, d. h., unser erneutes Angebot müsste erst noch von Grillstation GmbH angenommen werden, damit ein Kaufvertrag entsteht.

Mit freundlichen Grüßen

<Prüfling>

<b>Anhang:</b>	
----------------	--

## Sachwortverzeichnis

### A

ABC-Analyse 18  
Abschlussarbeiten 21  
Aktenaufzug 23  
Alpen-Methode 18  
Anklopfen 53  
Anrufumleitung 53  
Anrufweiterschaltung 53  
Arbeitsprozesse 18  
Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) 14  
Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG) 14  
Arbeitsstättenverordnung (Arb-StättV) 14  
Arbeitsumgebung 14  
Arbeitszeitgesetz (ArbZG) 14  
Aufbewahrungsfristen 25  
automatischer Rückruf 53

### B

Basisprodukte 23  
Belastungen 16  
Besprechungen 21  
Bildschirmarbeitsplatz 15  
Bürodrehstuhl 15  
Büroprozesse 14

### C

Corporate Design 51

### D

Dauerwert 25  
Dial-in-Konferenzsystem 53  
DIALOGPOST 23  
Dial-out-Konferenzsystem 53  
DIN 5008 51  
Disstress 16  
Dreierkonferenz 53  
Druckerauswahl 52

### E

Eingangspost 23  
Einladungsschreiben 21  
Einschreiben 24  
Eisenhower-Prinzip 18

elektronische Medien 20

E-Mail 51  
Ergonomie 15  
Eustress 16  
Extranet 54

### F

Falzarten 23  
Formulare 51

### G

Gefahren 17  
Geschäftsbrief 51  
Gesetzeswert 25  
Gesprächsvorbereitung 27  
Gesundheitsförderung 16  
Großbrief 23  
Großraumbüro 14  
Gruppen- oder Teambüro 14

### I

Intranet 54

### K

Kommunikation 27  
Kommunikationsfähigkeit 27  
Kommunikationssysteme 53  
Kompaktbrief 23  
Konferenzraum 21  
Kopiergerät 52

### M

Makeln 53  
Maxibrief 23  
Mehrfachrufnummern 53

### P

Pareto-Prinzip 18  
Planungstafel 20  
Postbearbeitung 23  
Poststraße 23  
Protokoll 22  
Prüfwert 25

### R

Rahmenprogramm 21  
Rohrpost 23

### S

Schriftgutablage 25  
Schriftgutförderanlagen 23  
Schriftverkehr 51  
Selbsteinschätzung 28  
Selbstmanagement 19  
Selbstwirksamkeit 28  
Sitzungen 21  
Standardbrief 23  
Standortwahl 52  
Stress 16  
Stressbewältigung 16

### T

Tagesordnung 21  
Tageswert 25  
Tagungsprogramm 21  
Teamarbeit 28  
Telefonanlagen 53  
Telefonkonferenz 53  
Terminkalender 20  
Terminkartei 20  
Terminmappen 20  
Terminplaner 20  
Terminplanung 20  
Terminüberwachung 20

### U

Unfallverhütungsvorschriften (UVV) 14

### V

Vervielfältigung 52  
Voice-over-IP 53

### W

Wertstufen 25

### Z

Zeitdiebe 18  
Zeitfallen 18

## Bildquellenverzeichnis

**Microsoft Deutschland GmbH, München:** Klausnitzer, Lars 9.1, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2, 11.1, 12.1, 13.1, 13.2, 13.3, 32.1, 32.2, 32.3, 32.4, 33.1, 34.1, 34.2, 39.1, 40.1, 40.2, 41.1, 41.2, 42.1, 42.2, 43.1, 43.2, 44.1, 44.2, 45.1, 45.2, 46.1, 46.2, 49.1, 49.2, 55.1, 56.1, 56.2, 56.3, 57.1, 58.1, 58.2, 65.1, 66.1, 66.2, 67.1, 69.1, 69.2, 69.3, 70.1, 76.1, 78.1, 78.2, 80.1, 80.2, 83.1.

**OKS Group, Delhi:** 30.1, 48.1, 68.1, 79.1, 84.1, 128.1.

**YPS – York Publishing Solutions Pvt. Ltd.:** 119.1, 171.1, 171.2, 171.3, 179.1, 200.1.