

Cosima Becker, Laura Boix


Reihenkonzept: Sabine Dietlmeier, Manuela Schmidt

Sicher vorbereiten und bestehen

Prüfungsvorbereitung zur Abschlussprüfung
Kaufrau/Kaufmann für Büromanagement Teil 1

4. 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 Geschäftskontakte 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.

	<p>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 abrufen.</p> <div data-bbox="311 539 528 592" style="background-color: black; height: 33px; width: 97px;"></div>
---	--

westermann GRUPPE

© 2026 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6–14, 51149 Köln
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. Wir behalten uns die Nutzung unserer Inhalte für Text und Data Mining im Sinne des UrhG ausdrücklich vor. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf 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-**43730-7**

Sicher vorbereiten – von Anfang an!

Die Hälfte der Ausbildungszeit liegt nun bald hinter Ihnen und der erste Teil der gestreckten Abschlussprüfung, der Prüfungsbereich „Informationstechnisches Büromanagement“, rückt immer näher. Hier sollen Sie nachweisen, dass Sie in der Lage sind, komplexe praxisbezogene Aufgaben aus dem Bereich Büro- und Beschaffungsprozesse erfolgreich mithilfe des Computers bearbeiten zu können.

Sicher fragen Sie sich, was von den Inhalten, die Sie behandelt haben, für diesen ersten Teil relevant ist und wie Sie sich auf die Prüfung vorbereiten können.

Wie arbeite ich mit dem Buch „Sicher vorbereiten und bestehen“?

Mithilfe dieses Buches können Sie die prüfungsrelevanten Inhalte wiederholen und den Umgang mit Prüfungsaufgaben einüben.

Allerdings setzt dieses Buch bereits früher an. So können Sie die Unterrichtsinhalte der ersten 18 Monate der Berufsschule, die sich auf den ersten Teil der Prüfung beziehen, anhand dieses Buches einüben und sich so auf Klassenarbeiten und Tests vorbereiten. Von besonderer Bedeutung für ein erfolgreiches Bearbeiten der Prüfungsaufgaben ist die Berücksichtigung der Unternehmenssituation sowie der Vorgaben zum Corporate Design. Sie werden beim Bearbeiten der Prüfungsaufgaben immer wieder dazu angehalten, diese zu beachten.

Da die DIN 5008 in gedruckter Form als Hilfsmittel für den ersten Teil der Prüfung zugelassen ist, sollten Sie sich frühzeitig an den Umgang damit gewöhnen und diese bei der Bearbeitung der computergestützten Aufgaben verwenden.

Welche Inhalte sind relevant für den ersten Teil der Abschlussprüfung?

Grundlage für die Inhalte der Abschlussprüfung ist der Prüfungskatalog der AKA. Dort sind Themenbereiche und Handlungskomplexe aufgeführt, die den Unterrichtsstoff der Berufsschule und die Inhalte der betrieblichen Ausbildung unabhängig von Fach und Jahrgangsstufe aufgreifen.

Die Themenbereiche des Prüfungskatalogs finden Sie in der Kopfzeile. Auf der linken Seite stehen die Prüfungsgebiete und auf der rechten Seite die dazugehörigen Handlungskomplexe. Damit Sie bei der Bearbeitung erkennen, wann ein neuer Themenbereich beginnt, haben wir die Aufgabennummerierung jeweils von vorne beginnen lassen.

Einige Themenbereiche des Prüfungskataloges haben wir ausgegliedert. Diese stellen wir im Kapitel „Grundlegendes Wissen zum Prüfungsbereich Informationstechnisches Büromanagement“ gesondert vor, um Grundlagen für das weitere Arbeiten zu schaffen. Der Umgang mit den gängigen Betriebssystemen wird dabei vorausgesetzt.

Um eine gründliche Wiederholung der prüfungsrelevanten Inhalte und den Umgang mit Prüfungsaufgaben zu fördern, ist der Hauptteil dieses Buches so aufgebaut, dass jeder Fragenkomplex aus zwei Teilen besteht. Im ersten Teil finden Sie Aufgaben zur Wiederholung der prüfungsrelevanten Unterrichtsinhalte. Den zweiten Teil bildet eine Aufgabe, wie sie zu dem zuvor erarbeiteten Themenbereich im ersten Teil der Abschlussprüfung gestellt werden könnte.

Am Ende des Buches können Sie Ihre Prüfungsfähigkeit anhand von zwei Musterprüfungen mit ausführlicher Lösung und Punktevergabe überprüfen. In Anlehnung an die Prüfungsdauer sind diese Aufgaben jeweils für 120 Minuten konzipiert.

Alle Dateien, die Sie zum Bearbeiten der computergestützten Aufgaben benötigen, können Sie unter BuchPlusWeb herunterladen. Einen Code finden Sie auf der Umschlaginnenseite dieses Buches.

Was passiert, wenn ich im ersten Teil der Prüfung schlecht abschneide?

Das Ergebnis des ersten Teils der Prüfung fließt mit 25 % in die Endnote ein. Sie können zwar nicht durch den ersten Teil der Prüfung fallen, allerdings könnte ein schlechtes Ergebnis im „Informationstechnischen Büromanagement“ bei ebenfalls nicht ausreichenden Ergebnissen im zweiten Teil dazu führen, dass die Prüfung insgesamt als nicht bestanden gilt.

Nutzen Sie deshalb bereits im ersten Teil der Prüfung die Chance auf ein sehr gutes Abschneiden und bereiten Sie sich dementsprechend gründlich vor!

Viel Erfolg dabei wünschen Ihnen

Cosima Becker und Laura Boix

Vorwort	3
Prüfung – Vorgaben der IHK zu Excel und Word	5
Vorstellung des Modellunternehmens und Hinweise zum Corporate Design	6
Grundlegendes Wissen zum Prüfungsbereich „Informationstechnisches Büromanagement“	
Briefe und E-Mails unter Berücksichtigung der DIN 5008 erstellen	7
Serienbriefe professionell erstellen	11
Grundlegende Befehle und Funktionen der Tabellenkalkulation beherrschen	13
Dokumente gekonnt speichern und ausdrucken	15
Prüfungsgebiet Büroprozesse – Informationsmanagement	
Betriebliche Kommunikationssysteme auswählen, anwenden und wirtschaftliche Gesichtspunkte berücksichtigen	17
Nutzen und Risiken von Onlineanwendungen	23
Wege der Informationsbeschaffung beherrschen und den Datenschutz berücksichtigen	27
Maßnahmen zur Datensicherheit und Datenpflege veranlassen	35
Prüfungsgebiet Büroprozesse – Informationsverarbeitung	
Texte des internen Schriftverkehrs gliedern und normgerecht gestalten	43
Vor- und Nachteile von Präsentationsmedien und -techniken situationsgerecht abwägen	49
Daten in Diagrammen situationsgerecht darstellen	53
Prüfungsgebiet Büroprozesse – Bürowirtschaftliche Abläufe	
Den Posteingang und -ausgang bearbeiten	57
Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen verwalten	63
Bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und verbessern	69
Prüfungsgebiet Büroprozesse – Koordinations- und Organisationsaufgaben	
Termine planen, koordinieren, überwachen und mit Terminabweichungen professionell umgehen	73
Sitzungen und Besprechungen vorbereiten, betreuen und nachbereiten	79
Prüfungsgebiet Geschäftsprozesse – Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen	
Die Beschaffungsplanung durchführen und bei der Bedarfsermittlung Prioritäten setzen	85
Die optimale Bestellmenge bestimmen und Prinzipien der Nachhaltigkeit berücksichtigen	93
Bezugsquellen ermitteln und Anfragen schreiben	97
Angebote einholen, prüfen, vergleichen und Entscheidungen begründen	101
Bestellungen durchführen, Vertragsarten unterscheiden und Kaufverträge vorbereiten und abschließen	109
Liefertermine überwachen und bei Nicht-rechtzeitig-Lieferung situationsgerecht handeln	119
Waren sachgerecht einlagern und bei einer Schlechtleistung situationsgerecht handeln	127
Prüfungsgebiet Arbeitsorganisation – Arbeitsplatzergonomie	
Raumarten und deren Vor- und Nachteile erläutern	137
Vorschriften für Büroarbeitsplätze und -umgebung kennen und anwenden	141
Büromöbel unter Berücksichtigung ergonomischer Aspekte beschaffen	145
Maßnahmen zum Gesundheitsschutz und zum Umweltschutz vorbereiten und unterstützen	153
Gesamtübungsaufgabe – Musterprüfung	
Musterprüfungsaufgabe: Analyse der Zuverlässigkeit von Lieferanten und Beschaffung von Handelswaren	159
Musterprüfungsaufgabe: Analyse der Büroraumarten und des Bedarfs an Homeoffice-Arbeitsplätzen	167
Bildquellenverzeichnis	177
Sachwortverzeichnis	178

Situation

Die Auszubildende Yasemin Mai fragt ihre Ausbilderin, ob sie wirklich alle Anwendungen und Funktionen bis zum ersten Teil der Abschlussprüfung können muss. Die Ausbilderin beruhigt Yasemin und verweist auf die Liste mit den konkreten Vorgaben der IHK zu den prüfungsrelevanten Anwendungen, Befehlen und Funktionen, die im Internet unter www.ihk-aka.de/aktuelles/kbm veröffentlicht ist.

Die Befehlsübersicht gibt an, welche Anwendungen, Befehle und Funktionen prüfungsrelevant sind und ist in folgende drei Teile aufgeteilt:

- programmübergreifendes Basiswissen (für Word und Excel)
- Anwendungen und Befehle für die Textverarbeitung (für Word)
- Befehle und Funktion für die Tabellenkalkulation (für Excel)

Prüfungsrelevantes programmübergreifendes Basiswissen Word und Excel
Zeichenformatierung: Schriftart, Schriftgröße, Farbe, Fettschrift, Unterstreichungen
Absatzformatierung: Ausrichtung des Textes, Zeilenabstände, Schattierungen, Füllfarbe und Rahmen
Seitenlayout: Seitenränder, Ausrichtung, Kopf- und Fußzeile, Anpassen an eine Seite und Feldfunktion/Formel anzeigen
Tabellen: Spaltenbreite, Zeilenhöhe, Tabellenstruktur (hier Zellen, Zeilen und Spalten einfügen, löschen und verbinden), Tabellenteile verschieben und kopieren, Tabellenblätter einfügen, kopieren und benennen
Textfeld, Hyperlink, Symbol, Grafik, Cliparts: einfügen, Größe/Position verändern
Programmübergreifende Anwendungen: Dateien einfügen, Diagramme, Tabellen und Text programmübergreifend nutzen und verknüpfen
Weitere Anwendungen: suchen, ersetzen und sortieren

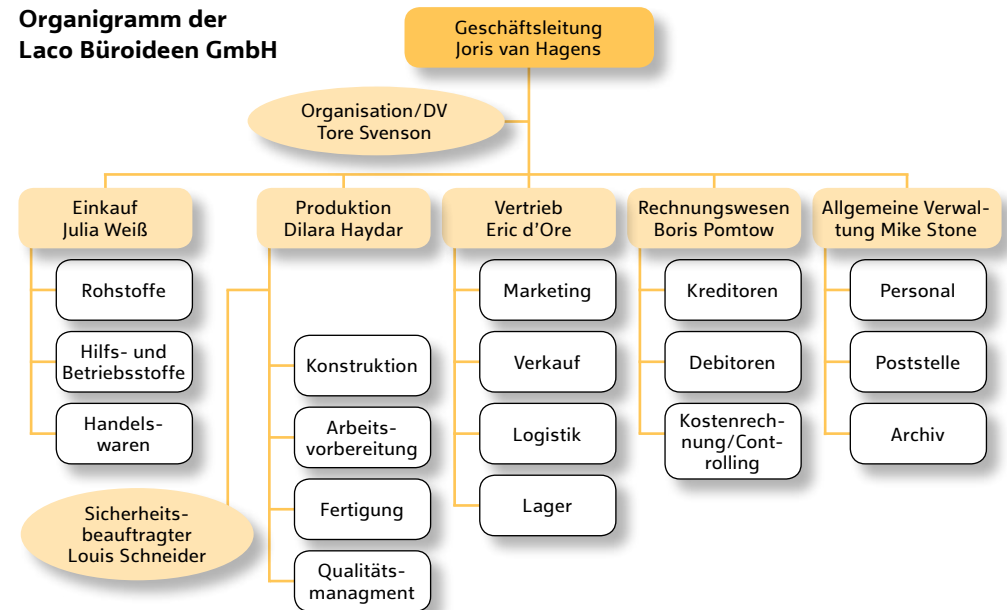
Prüfungsrelevante Anwendungen und Befehle für die Textverarbeitung Word
Textformatierung: weiterführende Absatzformatierungen (Aufzählung, Gliederung, Nummerierung, Sondereinzug, Tabulatoren)
Gestaltung des Dokuments: weiterführendes Seitenlayout (Silbentrennung, Spalten, Umbrüche, Wasserzeichen), weiterführende Illustration (Bilder und Grafiken formatieren mit entsprechender Größe und Position) und besondere Schreibeefekte (z. B. WordArt und Frontwork)
Automatisierung der Texterstellung: Überarbeitungsfunktion (Änderungen nachverfolgen, einfügen und überarbeiten), Kommentare einfügen und bearbeiten, Fußnoten ändern, erstellen und löschen, Formulare erstellen (Auswahlfeld für Text und Daten, Dokumentenvorlage, Formularfeld und Kontrollkästchen), Autotext einfügen (Dateiname, Datum, Seitenanzahl, Uhrzeit) und Serienbrieffunktion (Bedingungsfelder/Regeln erstellen und Serienbriefe einrichten und bearbeiten)
Grundsätzlich sollen alle in der DIN 5008 aufgeführten Schreib- und Gestaltungsregeln möglichst mit den Automatisierungsfunktionen umgesetzt werden.

Prüfungsrelevante Befehle und Funktionen für die Tabellenkalkulation Excel
Funktionen und Berechnungen: ANZAHL, ANZAHL2, HEUTE, JAHR, MONAT, TAG, MIN, MAX, MITTELWERT, ODER, RANG, RUNDEN, AUFRUNDEN, ABRUNDEN, STUNDE, MINUTE, SUMME, SUMMEWENN, SVERWEIS, TAGE360, UND, WENN (auch verschachtelt) und ZÄHLENWENN
Diagramme erstellen und bearbeiten: Achsen formatieren und benennen, Datenbeschriftungen in allen Diagrammtypen, Diagrammüberschriften einfügen, Gitternetzlinien, Legenden, Muster der Datenreihen und -punkte, Trendlinien einfügen, Zeichnungsflächen formatieren und Zusätze (Textfeld und Autoformen) einfügen
Allgemeine Rechenoperationen: Dreisatz, Durchschnittsberechnung (einfacher und gewogener Durchschnitt), Prozentberechnung und prozentuale Veränderungen
Formatierungen: benutzerdefinierte Formate, Format/Zellen, übersichtliche Darstellung von Diagrammen, Zeilen- und Spaltenüberschriften und Gitternetzlinien anzeigen

Beschreibung des Modellunternehmens

Firma Sachziel	Laco Büroideen GmbH Herstellung und Vertrieb von Büromöbeln, Handel mit Büromaterial
Geschäftssitz	Hohenstaufenring 112 – 116, 50674 Köln
Registergericht	Amtsgericht Köln HRB 2590 Steuernummer 214/5670/1298 Umsatzsteueridentifikationsnummer DE 234789654
Gesellschafter/-in	Julian Lansnik
Geschäftsführer	Sarah Cornelius Joris van Hagens
Kontakt Daten	☎ 0221 823498-0 Fax 0221 823498-10 www.laco-bueroideen.com info@laco-bueroideen.com
Bankverbindung	Sparkasse KölnBonn IBAN: DE78 3705 0198 1122 2489 01 BIC: COLSDE33XXX
Mitarbeiter/-innen	210 Beschäftigte, davon 12 Auszubildende in den Berufen Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement sowie Fachkraft für Lagerlogistik
Auszug aus dem Produktionsprogramm	Produktionsprogramm: Schreibtische, Bürostühle, Büroschranksysteme Dienstleistungen: Lieferung und Montage der Produkte Handelswaren: Büromaterial, wie z. B. Kopierpapier, Schreib- und Ordnungsmittel
Werkstoffe und Vorprodukte	Rohstoffe (Holz, Glas, Metall) Hilfsstoffe (Schrauben, Nägel, Kleinteile, Farben) Betriebsstoffe (Strom, Wasser, Heizöl, Gas, Schmierstoffe) Vorprodukte (Griffe, Beschläge, Schlösser)
Geschäftsjahr	1. Januar bis 31. Dezember

Organigramm der Laco Büroideen GmbH



Hinweise zum Corporate Design

Die Beachtung der Vorgaben zum Corporate Design ist von besonderer Bedeutung bei der Bearbeitung der Aufgaben im ersten Teil der Abschlussprüfung. Von den 100 möglichen Punkten erhalten Sie einen Teil für die Einhaltung des Corporate Designs, den Ausdruck, die Rechtschreibung, Zeichensetzung und die Einhaltung der DIN 5008.

Anweisungen zum Corporate Design – gültig für die Aufgaben in diesem Buch, falls keine anderen Vorgaben gemacht werden

Tabellenkalkulation	Textverarbeitung
<ul style="list-style-type: none"> Schriftart Arial, Schriftgröße 10 Überschriften zentriert, Schriftgröße 12, Fettschrift Diagramm mit voreingestellter Schriftart, Diagrammtitel in Schriftgröße 14 <p>Format Zahlen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Euro mit Tausender-Trennzeichen, zwei Dezimalstellen Prozentsätze mit zwei Dezimalstellen übrige Zahlen mit Tausender-Trennzeichen, ohne Dezimalstellen 	<ul style="list-style-type: none"> Schriftart Arial, Schriftgröße 11 Überschriften zentriert, Schriftgröße 14, Fettschrift
Alle erstellten Dateien sind in der Fußzeile mit Ihrem Namen rechtsbündig bzw. im rechten Abschnitt zu formatieren.	

Aufgabe 1 bis 4: Aufgaben zur Stofferschließung**1. Aufgabe****Situation**

Der Auszubildenden Yasemin Mai wurde direkt zu Beginn ihrer Ausbildung zur Kauffrau für Büromanagement gesagt, dass sie beim Schreiben von Geschäftsbriefen und E-Mails auf die Berücksichtigung der DIN 5008 achten soll. Sie überlegt, warum.

1.1 Was regelt die DIN 5008?

1.2 Warum ist es sinnvoll, die Regeln der DIN 5008 zu berücksichtigen?

2. Aufgabe**Situation**

Yasemin schreibt ihren ersten Geschäftsbrief an die Ensslen KG, Alte Straße 22 in 45481 Mülheim an der Ruhr, und überlegt, wie dieser aufgebaut sein muss und was sie beim Anschriftenfeld, den Kommunikationsangaben und beim Betreff beachten muss.

2.1 Adressieren Sie das Anschriftenfeld für den zu schreibenden Brief mit integrierter Rücksendeangabe. Die Adresse der Laco Büroideen GmbH finden Sie in der Unternehmensbeschreibung.

2.2 Wenige Tage später soll ein Einschreiben an die Ensslen KG geschickt werden. Adressieren Sie das Anschriftenfeld für den zu schreibenden Brief. Beachten Sie dabei, dass der Empfänger des Briefes Herr Kleine ist.

2.3 Sie beantworten eine Anfrage eines Kunden (Zeichen: kd-nw) vom 12.03.20.. am darauffolgenden Tag. Füllen Sie den Informationsblock aus. Wichtige Angaben hierfür finden Sie in der Beschreibung des Modellunternehmens. Ihre Durchwahl lautet 123.

Ihr Zeichen:
 Ihre Nachricht vom:
 Unser Zeichen:
 Unsere Nachricht vom:
 Name:
 Telefon:
 Telefax:
 E-Mail:
 Datum:

Erläuterungen und Lösungen

1. Aufgabe

- 1.1 Die **DIN 5008** ist eine Hilfestellung, um Texte lesefreundlich, zweckmäßig und übersichtlich zu gestalten. Ihre Einhaltung ist rechtlich keine Pflicht. Sie regelt, wie – also in welcher Form – etwas geschrieben wird, nicht den Inhalt eines Schriftstücks.
- 1.2 Viele Unternehmen halten sich nicht streng an die DIN 5008, dennoch achten die meisten Unternehmen darauf, dass Briefe ein einheitliches und übliches Erscheinungsbild aufweisen. Als Grundlage bieten sich die Regeln der DIN 5008 an.
- Durch eine einheitliche Gestaltung der Korrespondenz zeigt sich nach außen ein wiedererkennbares Unternehmensbild (Corporate Identity).
 - Kürzere Postlaufzeiten, denn das Adressfeld wird von der Post eingescannt und vollautomatisch der richtigen Zustellung zugeordnet.
 - Lesefreundlichkeit durch eine hohe Übersichtlichkeit
 - Professionalität, da der Brief durch die übersichtlich gestalteten Informationen ansprechend auf die empfangende Person wirkt

2. Aufgabe

- 2.1 Für ein Anschriftenfeld mit integrierter Rücksendeanschrift gilt: Die Anschriftenzone fängt in Zeile 6 an. Direkt darüber, in Zeile 5, geben Sie die Absenderangaben ein.

¶
¶
¶
¶
Laco Büroideen GmbH + Hohenstaufenring 112 – 116 + 50674 Köln
Ensslen KG
Alte Straße 22
45481 Mülheim an der Ruhr
¶
¶
¶

Hinweis

Achten Sie darauf, dass Ihr Text bei den ersten fünf Zeilen die Schriftgröße 8 pt, ab Zeile 6, 11 pt haben sollte.

- 2.2 Die Anschriftenzone fängt auch hier in Zeile 6 an. Allerdings verschiebt sich die Absenderangabe von Zeile 5 auf Zeile 4, da in die Zeile 5 nun der Vermerk Einschreiben ergänzt wird. Beachten Sie auch bitte, dass es Herrn Kleine heißen muss. Davor wird kein „an“ oder Ähnliches geschrieben.

¶
¶
¶
Laco Büroideen GmbH + Hohenstaufenring 112 – 116 + 50674 Köln
Einschreiben
Ensslen KG
Herrn Kleine
Alte Straße 22
45481 Mülheim an der Ruhr
¶
¶

- 2.3 Denken Sie daran, dass die Person, die den Brief verfasst, zuerst genannt und mit einem Kurzstrich von der schreibenden Person getrennt wird. Da Sie gleichzeitig beide Positionen innehaben, steht bei „Unser Zeichen“ nur Ihr Kürzel.

Ihr Zeichen: kd-nw
Ihre Nachricht vom: 12.03.20..
Unser Zeichen: Kürzel Verfasser
Unsere Nachricht vom:
¶
Name: Vorname Nachname Verfasser
Telefon: 0221 823498-123
Telefax: 0221 823498-10
E-Mail: info@laco-bueroideen.com
¶
Datum: 13.03.20..

Tipp

Die DIN regelt die Schreibweise der Diktatzichen nicht eindeutig. Grundsätzlich sollten Sie Diktatzichen klein schreiben. Häufig sind diese zweistellig, wie im Beispiel, sie können aber auch dreistellig sein. Statt der Abkürzung für den Namen können auch Vorgangsnummern oder Aktenzeichen angegeben werden, falls mehrere Mitarbeitende sich damit beschäftigen.

3. Aufgabe**Situation**

Nachdem Yasemin sich den Aufbau des Anschriftenfeldes und der Kommunikationsangaben erarbeitet hat, überlegt sie, wie sie weiter vorgeht.

3.1 Wie sollte der Betreff formuliert sein?

3.2 Was müssen Sie bei der Anrede beachten?

3.3 Geben Sie an, wie der Briefftext aufgebaut sein sollte.

3.4 Gestalten Sie den Briefabschluss für einen Geschäftsbrief, den Sie im Namen der Laco Büroideen GmbH schreiben.

Wir freuen uns auf Ihren Auftrag.



3.5 Nennen Sie die Pflichtangaben in der Geschäftskorrespondenz.

4. Aufgabe**Situation**

Immer häufiger lösen E-Mails Geschäftsbriefe in der betrieblichen Kommunikation ab. Auch hier sollten Sie die Regeln der DIN 5008 beachten.

4.1 Bei der E-Mail gibt es verschiedene Empfängerarten. Unterscheiden Sie diese.

Empfänger	Erläuterung
An (To)	
CC (Carbon Copy)	
BCC (Blind Carbon Copy)	

4.2 Gestalten Sie für sich als Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterin der Laco Büroideen GmbH eine E-Mail-Signatur, die auch eine Grußformel enthält.

4.3 Sie sollen eine Datei mittels E-Mail verschicken. Was sollten Sie dabei berücksichtigen?

Aufgabe 1 bis 4: Aufgaben zur Stofferschließung

1. Aufgabe

Situation

Ein bedeutsamer Erfolgsfaktor für die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen ist der Schutz wichtiger und sensibler Unternehmensdaten. Die Laco Büroideen GmbH sieht es als wichtige Aufgabe an, Daten vor Manipulation, Diebstahl und Zerstörung zu schützen und ihre Mitarbeitenden hierfür zu sensibilisieren.

- 1.1 Bevor Maßnahmen zur Datensicherheit geplant werden können, müssen mögliche Bedrohungen erfasst und realistisch eingeschätzt werden. Nennen Sie Ursachen, wie Daten verloren gehen bzw. missbraucht werden können.

- 1.2 Kreuzen Sie an, um welche Art von Datensicherungsmaßnahme es sich im Folgenden handelt.

Maßnahme	technisch	organi- satorisch	programm- technisch
1.2.1 Rauchmelder			
1.2.2 Polizeiliches Führungszeugnis			
1.2.3 Plausibilitätsprüfungen bei der Erfassung von Daten			
1.2.4 Erstellen eines Katastrophenhandbuchs			
1.2.5 Biometrische Benutzeridentifikation			
1.2.6 Alarmanlagen			
1.2.7 IT-Anwenderschulungen			
1.2.8 Verschlüsselung von Daten			

- 1.3 Geben Sie an, durch welche konkrete Datensicherungsmaßnahme in den folgenden Fällen ein Datenverlust verhindert werden kann bzw. hätte verhindert werden können.

Situation	Datensicherungsmaßnahme
1.3.1 Durch einen Brand im Serverraum werden alle Sicherungskopien zerstört.	
1.3.2 Wichtige Forschungsergebnisse werden auf einem USB-Stick in der Schreibtischschublade des Geschäftsführers aufbewahrt.	
1.3.3 Der Zugang zum Forschungslabor mit sensiblen Daten ist für alle Beschäftigten und Gäste des Unternehmens möglich.	
1.3.4 Durch einen Stromausfall gehen sämtliche Daten der letzten Stunde verloren.	
1.3.5 Durch einen Hackerangriff werden die Maschinen in der Produktion zum Stillstand gebracht.	
1.3.6 Durch das Öffnen von E-Mail-Anhängen gelangen Viren auf den Computer.	
1.3.7 Nach Einführung einer neuen Buchhaltungssoftware kommt es vermehrt zu Benutzerfehlern.	
1.3.8 Es kommt immer wieder vor, dass es bei der Eingabe der Artikelnummern zu Zahlendrehern kommt.	
1.3.9 Ein konkurrierendes Unternehmen beauftragt eine Person, bei der Laco Büroideen GmbH einzubrechen und Unternehmensgeheimnisse zu stehlen.	
1.3.10 Ein Mitarbeiter kopiert geheime Informationen zu einem neuen Produktionsverfahren auf einen USB-Stick und schmuggelt diesen hinaus.	

3. Anwendungsaufgabe: Erstellen eines Verlaufsprotokolls

Sie sind Auszubildende/Auszubildender der Laco Büroideen GmbH, Hohenstaufenring 112 – 116, 50674 Köln. Telefonisch sind Sie erreichbar unter der Nummer 0221 823498, Durchwahl 126. E-Mail-Adressen werden im Unternehmen wie folgt gebildet: vorname.nachname@laco-bueroideen.com. Sie haben Artvollmacht.

Sie benötigen die folgende Dateien aus der Datensammlung: Vorlage Protokoll.docx sowie Vorlage E-Mail.docx



Corporate-Design-Anweisungen:

- Schriftart Arial, Schriftgröße 10
- Überschriften zentriert, in Fettschrift, Schriftgröße 14

Die Datei ist in der Fußzeile mit Ihrem Namen rechtsbündig zu formatieren.

Einstiegsszenario:

Die Laco Büroideen GmbH plant die Durchführung eines Einführungsseminars für die neuen Auszubildenden, das vom 15. bis 20.09.20.. in Haltern am See stattfinden soll. Sie gehören dem Vorbereitungsteam an und nehmen gemeinsam mit dem Personalleiter Herrn Jens Müller, der Ausbildungsleiterin Frau Antonia Gräfe, die die Sitzung leitet, sowie dem Personalsachbearbeiter Herrn Henning Janns an einer Besprechung am 10.06.20.. in der Zeit von 10:30 Uhr bis 11:15 Uhr im Sitzungsraum „Eiche“ teil. Sie führen das Protokoll. Die Tagesordnung wird als Anlage beigefügt.

Frau Gräfe: Guten Tag zusammen. Als Unterkunft können wir acht Doppelzimmer für die Auszubildenden und zwei Einzelzimmer für die Betreuenden in der Jugendbildungsstätte „Wald & See“ zu einem Preis von insgesamt 464,00 €/Tag inklusive Vollpension buchen. Herr Janns und ich werden als Betreuende und Moderierende des Seminars mitfahren.

Frau Gräfe zeigt einen kurzen Film über die Jugendbildungsstätte.

Frau Gräfe: Sind Sie damit einverstanden?

Alle anderen Teilnehmer nicken.

Frau Gräfe: Gut, dann ist das schon einmal beschlossen. Was macht die Anreise, Herr Janns?

Herr Janns verteilt Kopien der Busangebote, die er eingeholt hat.

Herr Janns: Das günstigste Angebot, das ich gefunden habe, ist ein Minibus für einen Preis von 814,00 €. Ich gehe davon aus, dass wir den Bus nicht vor Ort benötigen?

Herr Müller: Nein, das tun wir nicht. Uns reicht der Hin- und Rücktransport. Aber wenn ich mir die Unterlagen so anschau, haben wir ein Problem mit diesem Angebot. Der Bus hat zwar 19 Sitze, aber lediglich einen kleinen Gepäckraum. Sie müssen auch ihr Seminarmaterial transportieren und dann noch das Gepäck der Reisenden. Das wird nicht passen.

Frau Gräfe: Ich schlage vor, das Angebot von Neo zu nehmen, der Bus hat einen großen Gepäckraum und eine Klimaanlage. Und mit 1.265,00 € liegt er preislich doch noch weit unter den anderen Angeboten. Sind alle einverstanden?

Auch hier nicken alle zustimmend.

Herr Müller: Lassen Sie uns nun über den Ablauf abstimmen. Ich habe noch einen anderen Termin.

Frau Gräfe: Die folgenden Themen stehen auf dem Programm: Gruppendynamische Übungen zum besseren Kennenlernen, Informationen rund um die Ausbildung, Teamtraining im Hochseilgarten, Lern- und Gedächtnistraining, Rückenfit am Arbeitsplatz. Können wir so darüber abstimmen?

Herr Müller: Das hört sich ja ganz gut an. Aber ich bin der Meinung, dass es auch Informationen rund um unser Unternehmen geben muss. Und Rückenfit am Arbeitsplatz ist zwar recht gut, aber könnte man nicht noch etwas mit mehr Aktivität einbauen?

Herr Janns: Wie wäre es mit einem Beachvolleyballturnier und einer Nachtwanderung?

Herr Müller: Ja, mit diesen Änderungen würde ich dem Ganzen zustimmen. Können wir uns darauf einigen? Beachvolleyballturnier, Nachtwanderung und Informationen zum Unternehmen und dafür Rückenfit am Arbeitsplatz streichen?

Frau Gräfe: Ja, aber ich möchte, dass wir festhalten, dass der Kurs Rückenfit am Arbeitsplatz zu einem späteren Zeitpunkt nachgeholt wird.

Alle nicken.

Frau Gräfe: Gut, dann übernehmen Sie bitte alle Buchungen, Herr Janns. Ich werde den Ablaufplan genau ausarbeiten und die Einladungsschreiben vorbereiten.

Beachten Sie die Rechtschreibung, den Ausdruck und die Zeichensetzung. Formulieren Sie in vollständigen Sätzen. Gestalten Sie Ihre Ergebnisse übersichtlich. Wenden Sie die Regeln der DIN 5008 an.

- 3.1 Öffnen Sie die Datei „Vorlage Protokoll“ und speichern Sie diese unter „AA 7.1.3.1“ und Ihrem Vor- und Nachnamen.
 - 3.1.1 Füllen Sie den Protokollkopf sowie die organisatorischen Angaben entsprechend dem Einstiegsszenario aus.
 - 3.1.2 Erstellen Sie den Text für ein Verlaufsprotokoll für die Situation. Überlegen Sie sich dafür drei geeignete Tagesordnungspunkte.
 - 3.1.3 Gestalten Sie den Protokollschluss gemäß der Vorgaben. Hinweis: Sie schreiben das Protokoll noch am gleichen Tag.
- 3.2 Öffnen Sie die Datei „Vorlage E-Mail“ und speichern Sie diese unter „AA 7.1.3.2“ und Ihrem Vor- und Nachnamen und erstellen Sie eine E-Mail mit einem passenden Text, mit der Sie das Verlaufsprotokoll als Anhang an alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer versenden.

3. Anwendungsaufgabe: Ein Säulendiagramm situationsgerecht darstellen

Sie sind Auszubildende/Auszubildender der Laco Büroideen GmbH, Hohenstaufenring 112 – 116, 50674 Köln. Telefonisch sind Sie erreichbar unter der Nummer 0221 823498, Durchwahl 126. Ihre E-Mail-Adresse lautet: vorname.nachname@laco-bueroideen.com. Sie haben Artvollmacht. Herr Schneider ist der Sicherheitsbeauftragte.

Sie benötigen die folgende Datei aus der Datensammlung:
7.3.3_Unfallstatistik.xlsx

Web

Corporate-Design-Anweisungen:

- Zahlendarstellungen mit Tausender-Trennzeichen; ohne Dezimalstellen
- Euro mit Tausender-Trennzeichen und zwei Dezimalstellen
- Prozentsätze mit zwei Dezimalstellen
- Diagramm mit voreingestellter Schriftart; Diagrammtitel in Schriftgröße 14

Die Datei ist in der Fußzeile mit Ihrem Namen im rechten Abschnitt zu formatieren.

Einstiegsszenario:

Herr Schneider: Die Geschäftsleitung meint, dass die Betriebsunfälle in den letzten zwei Jahren deutlich zugenommen haben. Deswegen benötige ich für eine Präsentation ein Diagramm zur Statistik der gemeldeten Betriebsunfälle in den verschiedenen Abteilungen. Hier ist die Übersicht. Erstellen Sie bitte daraus ein aussagekräftiges Säulendiagramm und werten Sie das Diagramm aus.

Abteilung	Unfälle 2024	Unfälle 2025
Einkauf	2	1
Produktion	15	13
Vertrieb	3	4
Rechnungswesen	5	7
Allgemeine Verwaltung	1	3

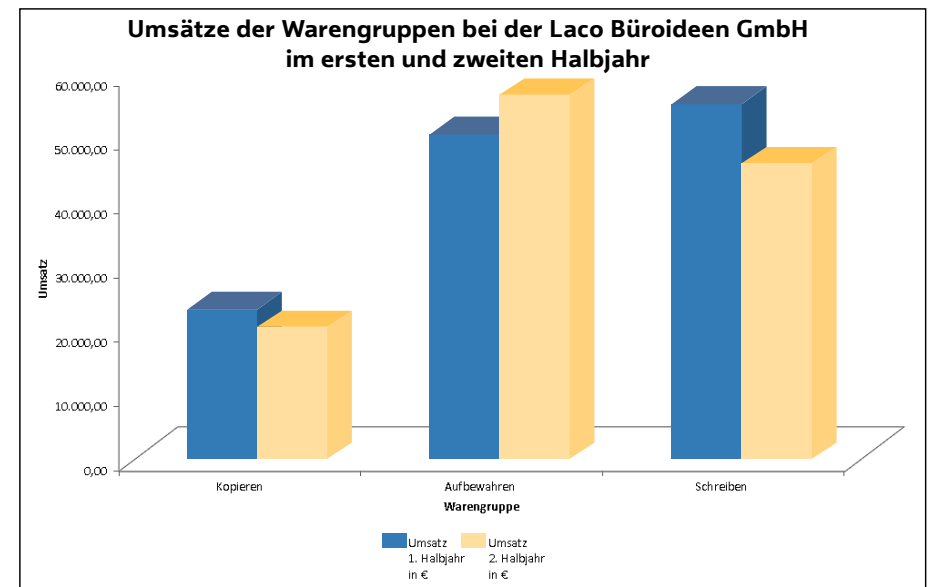
Sie: Vielen Dank für die Unterlagen. Sie erhalten das Diagramm und die Auswertung dann per Mail.

Beachten Sie die Rechtschreibung.

Öffnen Sie die Datei „7.3.3_Unfallstatistik.xlsx“ und speichern Sie diese unter „AA 7.3.3“ und Ihrem Vor- und Nachnamen. Erstellen Sie das Diagramm nach dem beiliegenden Muster und unter Beachtung der Corporate-Design-Anweisungen.

- 3.1 Erstellen Sie ein Säulendiagramm.
- 3.2 Ergänzen Sie die horizontalen Achsenbeschriftungen (Rubriken).
- 3.3 Fügen Sie einen Achsentitel zur horizontalen Achse ein.
- 3.4 Fügen Sie einen Achsentitel zur vertikalen Achse ein.
- 3.5 Überprüfen Sie, ob die Achsoptionen der vertikalen Achse angepasst werden müssen, und passen Sie diese ggf. an.
- 3.6 Ergänzen Sie einen aussagekräftigen Diagrammtitel.
- 3.7 Positionieren Sie die Legende.
- 3.8 Passen Sie die Gestaltung der Gitternetzlinien an.
- 3.9 Wählen Sie die entsprechende Diagrammformatvorlage aus.
- 3.10 Werten Sie das Diagramm aus, verfassen Sie eine Stellungnahme zur Annahme der Geschäftsleitung und nennen Sie mögliche Gründe für die Entwicklung.

Anlage 1 (Muster):



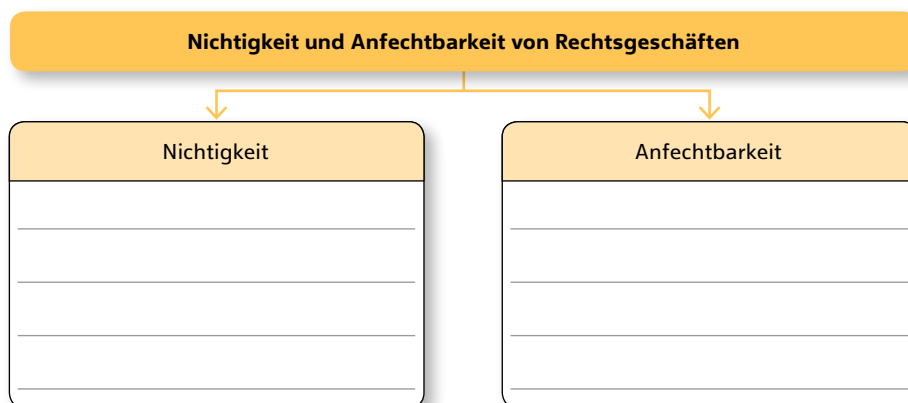
3. Aufgabe

Situation

Der Einkaufssachbearbeiter Herr Kurz möchte telefonisch bei einem langjährigen Lieferanten Druckertoner bestellen. Leider ist die Telefonverbindung so schlecht, dass er statt 55,45 € pro Kartusche, 45,45 € versteht. Aufgrund des vermeintlich günstigen Preises bestellt Herr Kurz 20 statt 10 Kartuschen.

3.1 Erklären Sie die Begriffe Anfechtbarkeit und Nichtigkeit.

3.2 Ergänzen Sie die Übersicht mit den Gründen für Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften.



3.3 Prüfen Sie die Rechtslage der obigen Situation.

3.4 Wie sollte Herr Kurz nun vorgehen?

3.5 Beurteilen Sie die nachfolgenden Fälle hinsichtlich Nichtigkeit, Anfechtbarkeit und Rechtsgültigkeit. Begründen Sie Ihre Entscheidung.

3.5.1 Die Laco Büroideen GmbH kauft für die Eingangshalle eine Zeichnung des Künstlers Leonardo da Vinci. Es stellt sich heraus, dass der Kunsthändler wissentlich eine Kopie verkauft hat.

3.5.2 Die Laco Büroideen GmbH verkauft ein nicht genutztes Firmengrundstück an einen Interessenten. Der Vertrag wird schriftlich geschlossen.

3.5.3 Die Laco Büroideen GmbH baut eine neue Fertigungshalle. Um dies zu finanzieren, nimmt sie einen Kredit zu einem Zinssatz von 4,65 % auf.

3.5.4 Die Laco Büroideen GmbH nimmt am Kölner Firmenlauf teil. Herr Kurz wettet: „Wenn wir gewinnen, fresse ich einen Besen.“

	Nichtig	Anfechtbar	Rechtsgültig	Begründung
3.5.1				<hr/> <hr/>
3.5.2				<hr/> <hr/>
3.5.3				<hr/> <hr/>
3.5.4				<hr/> <hr/>

4. Aufgabe

Situation

Jannis Merk soll Herrn Kurz Vorschläge machen, wie in den folgenden beiden Fällen die Bestellung erfolgen soll.

- als eine dringende Bestellung bei einem langjährigen Lieferanten über die übliche Menge von 200 Litern Hartwachsöl zu den üblichen Konditionen.
- als eine Bestellung über zwei neue Firmenwagen für die Geschäftsleitung.

4.1 Geben Sie eine Übersicht über mögliche Kriterien für die Auswahl der Bestellart und machen Sie für die obigen Situationen Vorschläge.

4. Anwendungsaufgabe: Nicht-rechtzeitig-Lieferung

Sie sind Auszubildende/Auszubildender der Laco Büroideen GmbH, Hohenstaufenring 112 – 116, 50674 Köln. Telefonisch sind Sie erreichbar unter der Nummer 0221 823498, Durchwahl 126. E-Mail-Adressen werden im Unternehmen wie folgt gebildet: vorname.nachname@laco-bueroideen.com. Sie haben Artvollmacht.

Sie benötigen die folgende Datei aus der Datensammlung: Geschäftsbriefvorlage Laco GmbH mit integrierter Rücksendeangabe.docx



Corporate-Design-Anweisungen:

- Schriftart Arial, Schriftgröße 11
- Überschriften zentriert, in Fettschrift, Schriftgröße 14

Die Datei ist in der Fußzeile mit Ihrem Namen rechtsbündig zu formatieren.

Einstiegsszenario:

Die Laco Büroideen GmbH hat bei der Bauer KG 300 Leuchtkugelschreiber mit eingraviertem Schriftzug des Firmennamens bestellt. Diese sollen auf der Büromesse „Orgatec“ an die Kunden verteilt werden.

Julia Weiß, die Abteilungsleiterin, ruft Sie am Donnerstag, 21.10.20., an.

Frau Weiß: Guten Tag.

Sie: Guten Tag, Frau Weiß.

Frau Weiß: Mir liegt noch keine Wareneingangsmeldung für die Leuchtkugelschreiber „Classic“ vor. Mit dem Lieferanten war vereinbart, dass die Ware am 20.10.20.. geliefert wird. Wir brauchen die Kugelschreiber dringend für die „Orgatec“, die am 27.10.20.. beginnt. Ich habe mit Frau Schnoor von der Bauer KG telefoniert. Sie sagte mir, dass sie den Liefertermin nicht einhalten können und frühestens am 29.10.20.. liefern würden. Bezüglich eines Deckungskaufs habe ich schon herumtelefoniert. Das wird teuer werden. Ich lasse Ihnen alle nötigen Unterlagen zukommen. Bitte überprüfen Sie die Daten noch einmal anhand der Auftragsbestätigung und formulieren Sie ein Schreiben an den Lieferanten. Denken Sie daran, dass der Brief zur Beweissicherung als Einschreiben mit Rückschein herausgehen muss.

Sie: Ja, mache ich.

Beachten Sie die Rechtschreibung, den Ausdruck und die Zeichensetzung. Formulieren Sie in vollständigen Sätzen. Gestalten Sie Ihre Ergebnisse übersichtlich. Wenden Sie die Regeln der DIN 5008 an.

- 4.1 Informieren Sie den Lieferanten über die Nicht-rechtzeitig-Lieferung und gehen Sie dabei auf die Bedeutung der termingemäßen Lieferung ein.
- 4.2 Machen Sie Ihre Rechte geltend. Berücksichtigen Sie dabei die Informationen aus dem Einstiegsszenario und aus Anlage 2.

Anlage 1: Mail vom 28.09.20..

An:	julia.weiss@laco-bueroideen.com
Cc:	
Bcc:	
Betreff:	Auftragsbestätigung – 300 Leuchtkugelschreiber „Classic“
Anhang:	

Sehr geehrte Frau Weiß,

vielen Dank für Ihre Bestellung vom 27.09.20.. über 300 Leuchtkugelschreiber „Classic“ in hellblau zu einem Preis von 2,35 € ohne Abzüge.

Wir werden die Kugelschreiber mit dem Schriftzug der Laco Büroideen GmbH versehen und wie gewünscht am 20.10.20., vor dem Start der „Orgatec“, frei Haus bei Ihnen anliefern.

Mit freundlichen Grüßen

i. A. Tanja Schnoor

E-Mail: t.schnoor@bauer-hannover.de

Telefon: 0511-457823-89

Internet: www.bauer-hannover.de

Sitz/Anschrift: Hildesheimer Str. 10, 30169 Hannover
Handelsregister HRA 1278 beim Amtsgericht Hannover

Anlage 2:

Deckungskauf ist möglich über die Albert Götz GmbH in Köln, Lieferung am 26.10.20..

Bezugspreis 2,92 € – 2,95 € pro Kugelschreiber.

Julia Weiß

Öffnen Sie die Datei „Geschäftsbriefvorlage Laco GmbH mit integrierter Rücksendeangabe.docx“.

Speichern Sie diese unter „AA_10.6.4“ und Ihrem Vor- und Nachnamen.

Gestalten Sie einen situationsgerechten Geschäftsbrief. Nutzen Sie hierfür Anlage 1.

Bitkom Servicegesellschaft mbH, Berlin: 145.1.

Brauner, Angelika, Hohenpeißenberg: 144.1, 144.2, 144.3.

Deutsche Post AG, Bonn: 55.1, 55.2.

fotolia.com, New York: arsdigital 135.1; BillionPhotos.com 68.1, 131.1; donatas1205 131.2;
Hürdler, Sabine 152.1; kebox 17.2, 17.3; lenetsnikolai 61.1; Marco2811 27.1; motorradcbr 121.1;
Mrkvica 153.5, 154.3; Nivens, Sergey 107.1; Schlierner 99.1; Stillfx 71.1.

DTP-Schriftsatz Holtmanns, Krefeld: 13.1, 13.2, 13.3, 13.4, 13.5, 14.1, 14.2, 14.3, 14.4, 16.1, 26.1,
40.1, 50.1, 51.1, 51.2, 51.3, 51.4, 51.5, 52.1, 52.2, 52.3, 52.4, 52.5, 53.1, 54.2, 65.1, 66.1, 66.2,
76.1, 76.2, 82.1, 90.1, 93.1, 94.2, 94.3, 94.4, 94.5, 106.2, 138.1, 138.2, 138.3, 155.1, 156.2, 156.3,
156.4, 163.1, 163.2, 163.3, 173.1.

iStockphoto.com, Calgary: demaerre Titel.

Microsoft Deutschland GmbH, München: 54.1, 94.1, 106.1, 116.1, 124.1, 156.1.

stock.adobe.com, Dublin: AMATHIEU 17.1; HamburgNews 117.1.

TCO Development, Stockholm: TCO Certified 153.3, 154.1.

Umweltbundesamt, Dessau-Roßlau: 153.4, 154.2.

- A**
- ABC-Analyse 67, 68, 83, 84
 - Absatz 40
 - Absatzformatierung 5
 - abstrakter Schaden 119, 120
 - Abteilungsablage 63
 - Abwesenheits-Assistent 17, 18
 - Achsoptionen 51, 53
 - Achsentitel 53
 - Aktennotiz 43, 44
 - Aktenplan 63
 - ALPEN-Methode 68, 73
 - alphabetische Ordnung 64
 - alphanumerische Ordnung 64
 - Anfechtbarkeit 111, 112
 - Anfrage 95, 96
 - Angebot 99, 100, 109, 110
 - Angebotsvergleich 99, 100, 101, 102, 105, 156
 - Annahme 110
 - Anschriftenfeld 7, 8
 - Antivirensoftware 35, 36
 - Antrag 109, 110
 - Arbeitsmittel 143, 144
 - Arbeitsmöbel 143, 144
 - Arbeitsplatzablage 63
 - Arbeitssicherheit 149
 - Arbeitsumgebung 149, 150
 - Arbeitsunterlagen 143, 144
 - Archiv 63
 - Archivierung von Unterlagen 61
 - Artvollmacht 40, 134
 - Aufbewahrungsfrist 61
 - Aufzählungszeichen 40
- B**
- Backup 35, 36
 - Balkendiagramm 52
 - Beamer 47
- Beförderungskosten** 100
- Begrüßung des Kunden** 73
- Beleuchtung** 139, 140
- Beschaffungsobjekte** 83, 84
- Beschaffungsplanung** 83, 84
- Beschaffungsrichtlinien** 101, 102
- Beschaffungszeitplanung** 88
- Besprechungen** 49, 77
- Besprechungsraum** 78
- Bestellart** 111, 112
- Bestellhäufigkeit** 91, 92
- Bestellkosten** 91, 92
- Bestellpunktverfahren** 87, 88
- Bestellrhythmusverfahren** 87, 88
- Bestellung** 110, 113, 114
- Bestellung schreiben** 156
- Bestellzeitpunkt** 87
- Betreff** 9, 10, 134
- Bezugsquellen** 95, 96
- Bezugszeichenzeile** 7
- Bildschirmarbeitsplatz** 146
- Bluetooth** 72
- Briefgeheimnis** 56
- Bring- und Abholservice** 58
- Bundesdatenschutzgesetz** 34
- Burn-out** 149, 150
- Büroarbeitsplatz** 139
- Büroarbeits Tisch** 145, 146
- Büroformen** 135
- Büroraumarten** 135
- Büroraumformen** 136
- Büroraumplanung** 136
- Bürostuhl** 143, 144
- C**
- Catering 79
 - Checkliste 49, 68, 69, 70
- Checkliste für Sitzungen und Besprechungen** 81
- chronologische Ordnung** 64
- Cloud** 37, 38, 72
- Cloud-Computing** 37, 38
- Computerviren** 35
- Corporate Design** 6
- D**
- Dateianhang 16
 - Dateiendung 15
 - Dateiformat 16
 - Dateinamen 15, 16
 - Datenmissbrauch 34
 - Datenpflege 35, 36
 - Datenschutz 29, 30
 - Datenschutzgrundverordnung 29, 30
 - Datensicherheit 33, 34, 37
 - Datensicherung 35, 36
 - Datensicherungsmaßnahme 33, 34
 - Datensicherungsstrategie 36
 - Datenverluste 34
 - Dauerwert 61
 - Deckungskauf 123
 - Diagramm 5, 51
 - Diagrammbearbeitung 52
 - Diagrammformatvorlage 53
 - Diagrammtitel 53
 - Diagrammtools 51
 - Dialogpost 60
 - Diktatzeichen 8
 - DIN 5008 7, 8, 134
 - Dokumentenmanagementsystem 63, 66
 - Dokumentenvorlage 5
 - Druck 15
- durchschnittlicher Lagerbestand** 91, 92
- DVD** 37, 38
- E**
- Eingangspost 55
 - Eingangsstempel 55, 56
 - Einladung 77
 - Einpersonenbüro 135, 136
 - Einschreibesendungen 56
 - Eisenhower-Methode 67, 68, 74
 - elektronische Post 57
 - elektronischer Kalender 72
 - elektronischer Terminplaner 71
 - elektronisches Terminplanungsprogramm 71
 - E-Mail 9, 17, 18, 19, 20, 58
 - E-Mail-Signatur 9, 10
 - Empfängeranschrift 134
 - Entwicklertools 76
 - Erfüllungsort 100
 - Ergebnisprotokoll 79
 - Ergonomie 143, 144
 - EU AI Act 31
 - Expressdienste 58
 - externe Termine 71
 - Extranet 17, 18
- F**
- Feldfunktion 98
 - feste Termine 71
 - Festplatte 37, 38
 - Firewall 35, 36
 - Flipchart 47
 - Formelansicht 15
- Formularlayout** 76
- Formzwang** 108
- Freizeichnungsklauseln** 100
- Fremdlagerung** 129, 130
- G**
- Gattungsware 117, 118
 - Generationenprinzip 35, 36
 - Gerichtsstand 100
 - Gesetzeswert 61
 - Gesundheitsmanagement 150
 - Gewährleistungsfrist 132
 - Gitternetzlinien 53
 - Großraumbüro 135, 136
 - Gruppenbüro 135, 136
- H**
- Höchstbestand 85, 86
 - Homeoffice 135, 136
- I**
- Informationsbeschaffung 27
 - Informationsblock 7
 - Informationsquellen 28
 - Inhaltssteuerelement 50
 - interne Mitteilung 40, 43, 44, 156
 - Internet 17, 18, 27, 28, 96
 - Internetdienste 18
 - interne Termine 71
 - Intranet 17, 18, 19, 20
- J**
- Just-in-time-Lieferung 87, 88
- K**
- Kalender 71
 - Kaufvertrag 107, 108, 109, 110, 113
 - Kennwort 76
 - KEP-Dienste 57
 - Kombibüro 135, 136
 - Kommunikationsmittel 19, 20
 - Konferenzraum 47
 - konkludentes (schlüssiges) Handeln 108
 - konkreter Schaden 119, 120
 - Körpersprache 47, 74
 - Krankenstand 135
 - Kreisdiagramm 52
 - künstliche Intelligenz 31
 - Kurierdienste 58
 - Kurzmitteilung 43, 44
- L**
- Lager 125, 126, 127, 128
 - Lagerart 128
 - Lagerbestand 85, 127, 128
 - Lagerdauer 127, 128
 - Lagerhaltung 125, 126
 - Lagerhaltungskosten 91, 92, 127, 128
 - Lagerkennzahlen 128
 - Lagerkosten 92, 127, 128
 - Lagerwert 128
 - Lagerwirtschaft 128
 - Lampenfieber 47
 - Lärmbelastung 139
 - Lärmpegel 140
 - Legende 53
 - Legendenbeschriftung 94
 - Lieferantenauswahl 102
 - Lieferantenbewertung 156
 - Lieferschein 125, 126
 - Liefertermin 117, 118

Lieferungsverzug 117, 118, 120

Lieferzeit 100

Liniendiagramm 52

Luftfeuchtigkeit 139

Lufttemperatur 140

M

Magnetband 37, 38

Mahnung 121, 122

Mängel 132

Mängelarten 130, 132

Mängelrüge 131, 133, 134

Maximum 13

Meldebestand 85, 86

Mindestbestand 85, 86

Minimum 13

Mittelwert 13

mnemotechnische Ordnung 64

Mobbing 149, 150

Monitor 145

N

Nacherfüllung 131

Nachfrist 131, 132

Nichtigkeit 111, 112

Nicht-rechtzeitig-Lieferung 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124

non-territoriale Büros 135, 136

notarielle Beurkundung 108

Nutzwertanalyse 104

Nutzwerttabelle 103

O

öffentliche Beglaubigung 108

Onlineanwendungen 23

Onlinebanking 23, 24

Onlinecommunities 23, 24

Onlinedatenbank 27, 28

Onlineformular 26, 75

Onlinemarktplatz 113, 114

Onlineshopping 23, 24

optimale Bestellmenge 91, 92, 93

Outlook 72

P

Paketdienste 58

Pareto-Prinzip 68

Passwort 35, 36, 39

personenbezogene Daten 29, 30

persönliche Briefe 56

Pflichtangaben 10

Pflichtangaben in der Geschäftskorrespondenz 9

Portokosten 57, 58, 59

Postausgang 57

Postbearbeitung 56

Posteingang 55

Postfach 55, 56

Poststraße 57, 58

Postvollmacht 55

Präsentationsmedien 47

Präsentationstechnik 47

Prioritäten 73

Produktionsfaktoren 83, 84

Protokoll 41, 42

Protokollant/-in 79

Protokollkopf 46

Prüfpflicht 132

Prüf- und Gütesiegel 151, 152

Prüfwert 61

R

Ratenkauf 108

Ratenzahlung 107

Raumschmuck 139, 140

Rechtsgeschäft 107, 108, 111, 112

Registratur 63

Registraturform 64

reversible Büros 135

reversibles Bürokonzept 136

Rubriken 53

Rügepflicht 132

S

Säulendiagramm 51, 52, 53, 59, 65

Schadenersatz 120

Schlechtleistung 129, 130, 131, 132

Schriftform 108

Schriftgut 61

Schriftgutkatalog 63

Schriftverkehr 41, 42

Seitenlayout 5

Selbstmanagement 67, 68

Sendungsart 57

Serienbrief 11, 12

Serienbrieffunktion 5

Server 37, 38

Sicherheitsbeauftragte bzw. ein Sicherheitsbeauftragter 149, 150

Sicherungskopie 36

Sicherungsstrategie 35

Sitzungen 49, 77

Skalenmanipulation 52

Smartphone 72

Softwareergonomie 145, 146

soziale Medien 24

soziale Netzwerke 17, 18, 19, 20

Speichermedien 37, 38

Statistiken 52

Störfaktoren 74

Stress 149, 150

Suchmaschine 23, 24, 27

Suchoperatoren 28

Suchstrategie 27

SUMMEWENN 13

SVERWEIS 13

T

Tabellen 5

Tagesordnung 77

Tageswert 61

Tagungen 77

Teilnehmerlisten 79

Telefax 17, 18, 19, 20

Telefon 19, 20

Telefonat 73

Telefonkonferenz 50

Telefonnotiz 43, 44, 74, 75

Terminabfrage 72

Terminplanung 71

Terminplanungsprogramm 74

Terminüberwachung 71

Terminverlegung 73

To-do-Liste 67, 68

U

Überarbeitungsfunktion 5

Umschlaghäufigkeit 127, 128

Umweltfaktoren 139, 140

Umweltschutz 151, 152

UND-Funktionen 116

Unfallgefahren 149

USB-Stick 37, 38

V

variable Termine 71

Veranstaltungsmaterialien 79

Veranstaltungsraum 79

Verkaufsförderung 23

Verlaufsprotokoll 45, 46, 79

Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft 110

Verschlüsselung 36

Verschulden 117, 118, 119, 120

Vertragsarten 113, 114

Videokonferenz 23, 24

Vorgaben der IHK 5

Vortrag 47

W

Warenannahme 125, 126

Wareneingang 125

Wareneingangsmeldung 129, 130, 133

WENN-Funktion 13

Wertstufe 61

Whiteboard 47

Wiederbeschaffungszeit 87, 88

Wiedervorlagemappen 71

Willenserklärung 107, 108, 109

Z

ZÄHLENWENN 13

Zahlungsbedingungen 100

Zeichenformatierung 5

Zeitdiebe 67, 68

Zeitmanagement 67, 68

Zellenbüro 136

Zentralregistratur 63