



Cosima Becker, Laura Boix

Reihenkonzept: Sabine Dietlmeier, Manuela Schmidt

Sicher vorbereiten und bestehen

Prüfungsvorbereitung zur Abschlussprüfung
Kauffrau/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.



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.
[REDACTED]

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 zugestandenen 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 Prüfungsduer 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

Inhaltsverzeichnis

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 Büraumarten 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 Schreibeffekte (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:

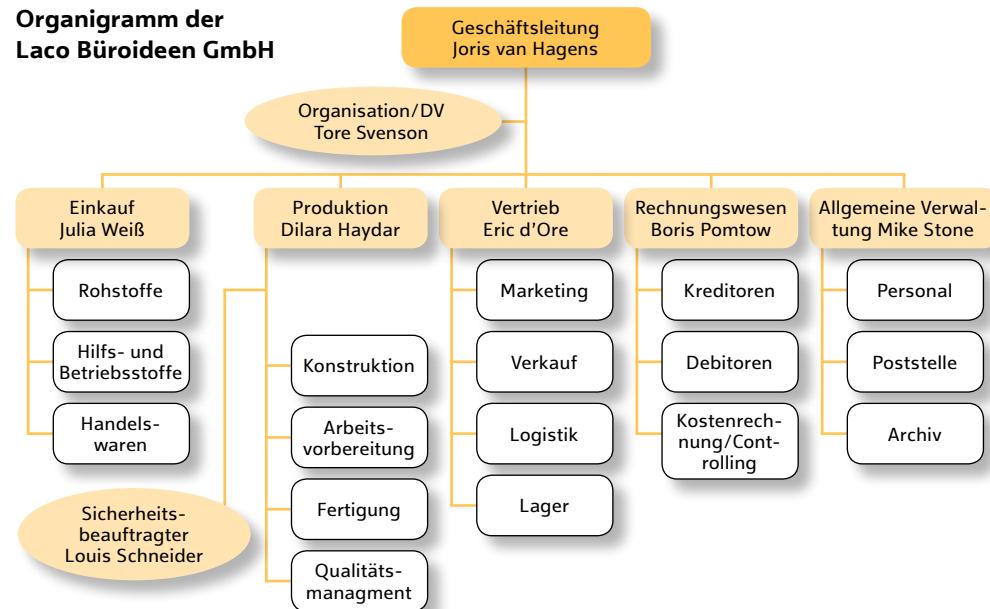
benutzerdefinierte Formate, Format/Zellen, übersichtliche Darstellung von Diagrammen, Zeilen- und Spaltenüberschriften und Gitternetzlinien anzeigen

Vorstellung des Modellunternehmens und Hinweise zum Corporate Design

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 Sarah Cornelius
Geschäftsführer	Joris van Hagens
Kontaktdaten	☎ 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 Geschäftsbuch 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 Rücksendeadresse 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 Diktatzeichen nicht eindeutig. Grundsätzlich sollten Sie Diktatzeichen 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 Brieftext 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.

1
1
1
1
1
1
1
1

- 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	organisatorisch	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 beigelegt.

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_Untfallstatistik.xlsx](#)



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

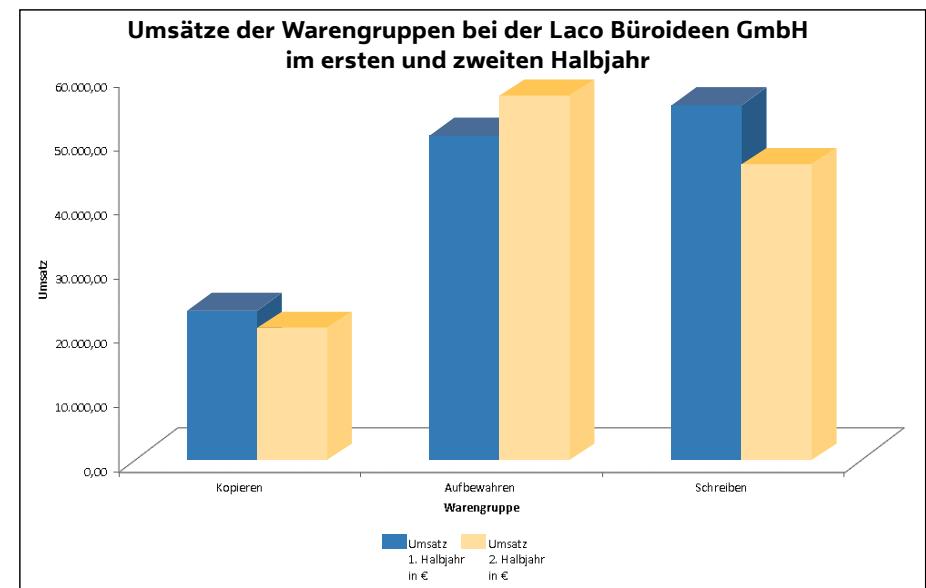
Sie: Vielen Dank für die Unterlagen. Sie erhalten das Diagramm und die Auswertung dann per Mail.

Beachten Sie die Rechtschreibung.

Öffnen Sie die Datei „7.3.3_Untfallstatistik.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 Achsenoptionen 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.

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				
3.5.2				
3.5.3				
3.5.4				

4. Aufgabe**Situation**

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

- a) als eine dringende Bestellung bei einem langjährigen Lieferanten über die übliche Menge von 200 Litern Hartwachsöl zu den üblichen Konditionen.
 b) 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	Beförderungskosten 100 Begrüßung des Kunden 73 Beleuchtung 139, 140 Beschaffungsobjekte 83, 84 Beschaffungsplanung 83, 84 Beschaffungsrichtlinien 101, 102 Abteilungsablage 63 Abwesenheits-Assistent 17, 18 Achsenoptionen 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	Chekliste für Sitzungen und Besprechungen 81 chronologische Ordnung 64 Cloud 37, 38, 72 Cloud-Computing 37, 38 Computerviren 35 Corporate Design 6	durchschnittlicher Lager- bestand 91, 92 DVD 37, 38	Formularlayout 76 Formzwang 108 Freizeichnungsklauseln 100 Fremdlagerung 129, 130	K			
B	Backup 35, 36 Balkendiagramm 52 Beamer 47	C	Catering 79 Checkliste 49, 68, 69, 70	D	Eingangspost 55 Eingangsstempel 55, 56 Einladung 77 Einpersonenbüro 135, 136 Einschreibesendungen 56	G	Gattungsware 117, 118 Generationenprinzip 35, 36 Gerichtsstand 100 Gesetzeswert 61 Gesundheitsmanagement 150 Gewährleistungsfrist 132 Gitternetzlinien 53 Großraumbüro 135, 136 Gruppenbüro 135, 136	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 Kränenstand 135 Kreisdiagramm 52 künstliche Intelligenz 31 Kurierdienste 58 Kurzmitteilung 43, 44
E	Bestellhäufigkeit 91, 92 Bestellkosten 91, 92 Bestelpunktverfahren 87, 88	Dateianhang 16 Dateiendung 15 Dateiformat 16 Dateinamen 15, 16 Datenmissbrauch 34 Datenpflege 35, 36 Datenschutz 29, 30 Datenschutzgrund- verordnung 29, 30 Datensicherheit 33, 34, 37 Datensicherung 35, 36 Datensicherungsmaßnahme 33, 34	Eisenhower-Methode 67, 68, 74 elektronische Post 57 elektronischer Kalender 72	elektronischer Terminplaner 71 elektronisches Terminplanungs- programm 71	H	Höchstbestand 85, 86 Homeoffice 135, 136	L	Lager 125, 126, 127, 128 Lagerart 128 Lagerbestand 85, 127, 128 Lagerdauer 127, 128 Lagerhaltung 125, 126 Lagerhaltungskosten 91, 92, 127, 128
F	Bestellrhythmusverfahren 87, 88	Datensicherungsstrategie 36	Datenverluste 34 Dauerwert 61 Deckungskauf 123 Diagramm 5, 51 Diagrammbearbeitung 52 Diagrammformatvorlage 53	E-Mail 9, 17, 18, 19, 20, 58 E-Mail-Signatur 9, 10 Empfängeranschrift 134 Entwickertools 76 Erfüllungsort 100 Ergebnisprotokoll 79 Ergonomie 143, 144 EU AI Act 31 Expressdienste 58 externe Termine 71 Extranet 17, 18	I	Informationsbeschaffung 27 Informationsblock 7 Informationsquellen 28 Inhaltssteuerelement 50 interne Mitteilung 40, 43, 44, 156	M	Informationsmanagement 63, 66 Dokumentenvorlage 5 Druck 15
J	Diagrammtitel 53 Diagrammtools 51	Dialogpost 60 Diktatzeichen 8 DIN 5008 7, 8, 134	Feldfunktion 98 feste Termine 71 Festplatte 37, 38 Firewall 35, 36 Flipchart 47 Formelsansicht 15	Just-in-time-Lieferung 87, 88	N	Legende 53 Legendenbeschriftung 94 Lieferantenauswahl 102 Lieferantenbewertung 156 Lieferschein 125, 126 Liefertermin 117, 118		

Sachwortverzeichnis

Lieferungsverzug 117, 118, 120	O	R	soziale Netzwerke 17, 18, 19, 20	V
Lieferzeit 100	öffentliche Beglaubigung 108	Ratenkauf 108	Speichermedien 37, 38	variable Termine 71
Liniendiagramm 52	Onlineanwendungen 23	Ratenzahlung 107	Statistiken 52	Veranstaltungsmaterialien 79
Luftfeuchtigkeit 139	Onlinebanking 23, 24	Raumschmuck 139, 140	Störfaktoren 74	Veranstaltungsraum 79
Lufttemperatur 140	Onlinecommunities 23, 24	Rechtsgeschäft 107, 108, 111, 112	Stress 149, 150	Verkaufsförderung 23
M	Onlinedatenbank 27, 28	Registrator 63	Suchmaschine 23, 24, 27	Verlaufsprotokoll 45, 46, 79
Magnetband 37, 38	Onlineformular 26, 75	Registratorform 64	Suchoperatoren 28	Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft 110
Mahnung 121, 122	Onlinemarktplatz 113, 114	reversible Büros 135	Suchstrategie 27	Verschlüsselung 36
Mängel 132	Onlineshopping 23, 24	reversibles Bürokonzept 136	SUMMEWENN 13	Verschulden 117, 118, 119, 120
Mängelarten 130, 132	optimale Bestellmenge 91, 92, 93	Rubriken 53	SVERWEIS 13	Vertragsarten 113, 114
Mängelrüge 131, 133, 134	Outlook 72	Rügepflicht 132	T	Videokonferenz 23, 24
Maximum 13			Tabellen 5	Vorgaben der IHK 5
Meldebestand 85, 86	P		Tagesordnung 77	Vortrag 47
Mindestbestand 85, 86	Paketdienste 58	Säulendiagramm 51, 52, 53, 59, 65	Tageswert 61	W
Minimum 13	Pareto-Prinzip 68	Schadenersatz 120	Tagungen 77	Warenannahme 125, 126
Mittelwert 13	Passwort 35, 36, 39	Schlechtleistung 129, 130, 131, 132	Teilnehmerlisten 79	Wareneingang 125
mnemotechnische Ordnung 64	personenbezogene Daten 29, 30	Schriftform 108	Telefax 17, 18, 19, 20	Wareneingangsmeldung 129, 130, 133
Mobbing 149, 150	persönliche Briefe 56	Schriftgut 61	Telefon 19, 20	WENN-Funktion 13
Monitor 145	Pflichtangaben 10	Schriftgutkatalog 63	Telefonat 73	Wertstufe 61
N	Pflichtangaben in der Geschäftskorrespondenz 9	Schriftverkehr 41, 42	Telefonkonferenz 50	Whiteboard 47
Nacherfüllung 131	Portokosten 57, 58, 59	Seitenlayout 5	Telefonnotiz 43, 44, 74, 75	Wiederbeschaffungszeit 87, 88
Nachfrist 131, 132	Postausgang 57	Selbstmanagement 67, 68	Terminabfrage 72	Wiedervorlagemappen 71
Nichtigkeit 111, 112	Postbearbeitung 56	Sendungsart 57	Terminplanung 71	Willenserklärung 107, 108, 109
Nicht-rechtzeitig-Lieferung 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124	Posteingang 55	Serienbrief 11, 12	Terminüberwachung 71	Z
non-territoriale Büros 135, 136	Postfach 55, 56	Serienbrieffunktion 5	Terminverlegung 73	ZÄHLENWENN 13
notarielle Beurkundung 108	Poststraße 57, 58	Server 37, 38	To-do-Liste 67, 68	Zahlungsbedingungen 100
Nutzwertanalyse 104	Postvollmacht 55	Sicherheitsbeauftragte bzw. ein Sicherheitsbeauftragter 149, 150	U	Zeichenformatierung 5
Nutzwerttabelle 103	Präsentationsmedien 47	Sicherungskopie 36	Überarbeitungsfunktion 5	Zeitdiebe 67, 68
	Präsentationstechnik 47	Sicherungsstrategie 35	Umschlaghäufigkeit 127, 128	Zeitmanagement 67, 68
	Prioritäten 73	Sitzungen 49, 77	Umweltfaktoren 139, 140	Zellenbüro 136
	Produktionsfaktoren 83, 84	Skalenmanipulation 52	Umweltschutz 151, 152	Zentralregistratur 63
	Protokoll 41, 42	Smartphone 72	UND-Funktionen 116	
	Protokollant/-in 79	Softwareergonomie 145, 146	Unfallgefahren 149	
	Protokollkopf 46	soziale Medien 24	USB-Stick 37, 38	
	Prüfpflicht 132			
	Prüf- und Gütesiegel 151, 152			
	Prüfwert 61			