

Cosima Becker, Laura Boix


Reihenkonzept: Sabine Dietlmeier, Manuela Schmidt

Sicher vorbereiten und bestehen

Prüfungsvorbereitung zur Abschlussprüfung
Kaufrau/Kaufmann für Büromanagement Teil 1

3. 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> <p>BVE-27413-003</p>
---	--

westermann GRUPPE

© 2024 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. 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-**27413**-1

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	33
Prüfungsgebiet Büroprozesse – Informationsverarbeitung	
Texte des internen Schriftverkehrs gliedern und normgerecht gestalten	41
Vor- und Nachteile von Präsentationsmedien und -techniken situationsgerecht abwägen	47
Daten in Diagrammen situationsgerecht darstellen	51
Prüfungsgebiet Büroprozesse – Bürowirtschaftliche Abläufe	
Den Posteingang und -ausgang bearbeiten	55
Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen verwalten	61
Bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und verbessern	67
Prüfungsgebiet Büroprozesse – Koordinations- und Organisationsaufgaben	
Termine planen, koordinieren, überwachen und mit Terminabweichungen professionell umgehen	71
Sitzungen und Besprechungen vorbereiten, betreuen und nachbereiten	77
Prüfungsgebiet Geschäftsprozesse – Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen	
Die Beschaffungsplanung durchführen und bei der Bedarfsermittlung Prioritäten setzen	83
Die optimale Bestellmenge bestimmen und Prinzipien der Nachhaltigkeit berücksichtigen	91
Bezugsquellen ermitteln und Anfragen schreiben	95
Angebote einholen, prüfen, vergleichen und Entscheidungen begründen	99
Bestellungen durchführen, Vertragsarten unterscheiden und Kaufverträge vorbereiten und abschließen	107
Liefertermine überwachen und bei Nicht-rechtzeitig-Lieferung situationsgerecht handeln	117
Waren sachgerecht einlagern und bei einer Schlechtleistung situationsgerecht handeln	125
Prüfungsgebiet Arbeitsorganisation – Arbeitsplatzergonomie	
Raumarten und deren Vor- und Nachteile erläutern	135
Vorschriften für Büroarbeitsplätze und -umgebung kennen und anwenden	139
Büromöbel unter Berücksichtigung ergonomischer Aspekte beschaffen	143
Maßnahmen zum Gesundheitsschutz und zum Umweltschutz vorbereiten und unterstützen	149
Gesamtübungsaufgabe – Musterprüfung	
Musterprüfungsaufgabe: Analyse der Zuverlässigkeit von Lieferanten und Beschaffung von Handelswaren	155
Musterprüfungsaufgabe: Analyse der Büroraumarten und des Bedarfs an Homeoffice-Arbeitsplätzen	163
Bildquellenverzeichnis	173
Sachwortverzeichnis	174

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

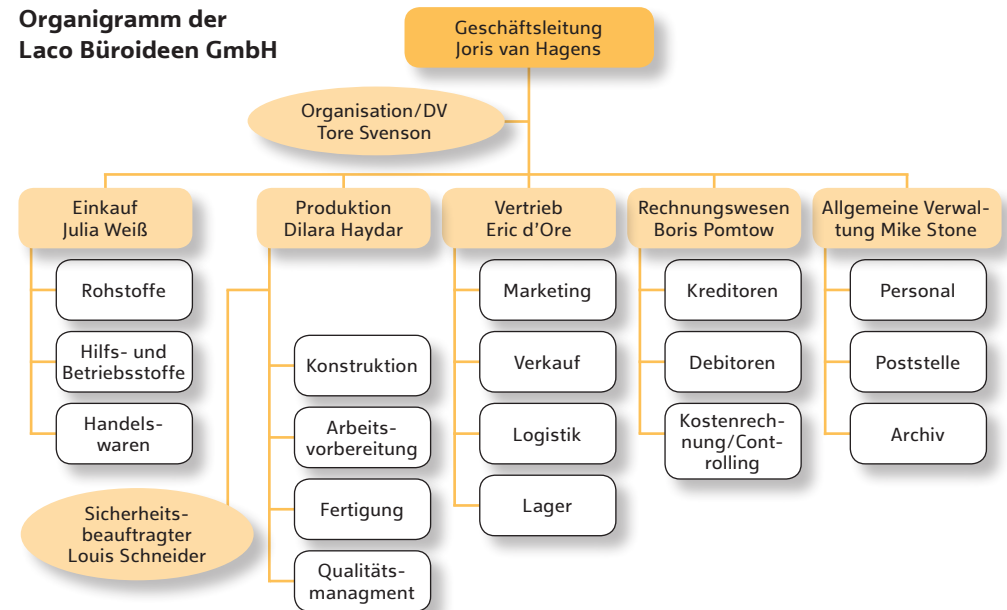
Formatierungen:

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

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 Hierbei handelt es sich um ein **Anschriftenfeld mit integrierter Rücksenderangabe**. 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 bei den Zeichen können auch Vorgangsnummern oder Aktenzeichen angegeben werden, falls mehrere Mitarbeitende sich damit beschäftigen.

3. Anwendungsaufgabe: Kundenumfrage Social Media

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, ebenso wie der zuständige Sachbearbeiter, Herr Gerald Obé. Seine Durchwahl lautet 131

Sie benötigen die folgende Datei aus der Datensammlung: Vorlage_Kundenumfrage.docx

Web

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 möchte zur Unternehmensprofilbildung verstärkt soziale Netzwerke einsetzen und dabei eine schnelle und gezielte Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden, ein schnelles Feedback und eine hohe Aufmerksamkeit erreichen. Um dies sorgfältig zu planen und die Kundschaft miteinzubeziehen, soll mithilfe eines Fragebogens ermittelt werden, ob die Kundinnen und Kunden der Laco Büroideen GmbH die sozialen Netzwerke im Beschaffungsbereich nutzen. Sie erhalten von Herrn Obé den Auftrag, das Onlineformular zur Kundenumfrage zu entwerfen. Hierfür gibt er Ihnen noch ein paar Hinweise.

Herr Obé: Bevor Sie mit der Tür ins Haus fallen, denken Sie daran, als Erstes allgemeine Hinweise zu geben. Weisen Sie darauf hin, dass wir uns stets an den Wünschen und Bedürfnissen unserer Kundschaft orientieren und diese entsprechende Leistungen von uns erwarten können. Wichtig ist auch, darauf hinzuweisen, was wir mit der Umfrage bezwecken und dass alle Informationen anonym und nur zu statistischen Zwecken herangezogen werden.

Sie: Ja, das verstehe ich. Welche Inhalte sollen denn abgefragt werden?

Herr Obé: Nun, wir müssten wissen, ob sich unsere Kundinnen und Kunden regelmäßig über Produkte/Produktneuheiten im Internet informieren, ob sie sich vorstellen könnten, über soziale Plattformen in unsere Produktentwicklung und -gestaltung mit eingebunden zu sein, ob sie bei der Information und Beschaffung von Waren die üblichen Onlinedienste (Facebook, Twitter, LinkedIn, Blogs, Fachforen, Suchmaschinen oder andere) nutzen, wie sie von neuen Produkten erfahren (soziale Netzwerke, Zusendung von Angeboten, Prospekten und Katalogen, Messen/Ausstellungen, E-Mail-Newsletter von Lieferanten oder Mundpropaganda) und wie wichtig ihnen Dinge wie eine umfangreiche Produktinformation, individueller Service, Möglichkeit der Beteiligung an Produktentwicklungen und die Bereitstellung aktuellster Informationen bei der Nutzung sozialer Medien im Beschaffungsbereich wären. Abschließend wäre es sinnvoll, nach dem gewünschten Service zu fragen. Damit meine ich Hilfestellungen über Twitter, Videoanleitungen, Blogs, FAQ, Serviceforen, E-Mail-Service, Telefonservice oder doch lieber die persönliche Ansprache.

Sie: Gut, jetzt habe ich eine Vorstellung davon, wie das Ganze aussehen soll.

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.

Öffnen Sie die Datei „Vorlage_Kundenumfrage“ und speichern Sie diese unter „AA 6.2.3“ und Ihrem Vor- und Nachnamen.

Web

- 3.1 Entwerfen Sie ein Onlineformular für eine Kundenumfrage zur Nutzung sozialer Medien im Beschaffungsbereich.
 - 3.1.1 Achten Sie auf eine geeignete Überschrift.
 - 3.1.2 Geben Sie im oberen Bereich allgemeine Hinweise bezüglich der Umfrage. Nutzen Sie die Hinweise aus dem Einstiegsszenario dafür. Bitten Sie die Kundinnen und Kunden auch, die Fragen aufgrund persönlicher Einschätzungen und Erfahrungen im Arbeitsumfeld zu beantworten.
 - 3.1.3 Gestalten Sie den Fragenteil gemäß den Vorgaben aus dem Gespräch. Orientieren Sie sich beim Aufbau an dem Muster in Anlage 1. Fügen Sie an den entsprechenden Stellen passende Inhaltssteuerelemente ein.
- 3.2 Ersetzen Sie den Schriftzug im oberen rechten Bereich durch das Logo der Laco Büroideen GmbH, das Sie im Unterordner „Grafiken“ finden.

Web

Anlage 1:

Überall und ständig erreichbar zu sein, ist üblich.

- ☐ Ich stimme voll zu. ☐ Ich stimme zu. ☐ Ich weiß nicht genau.
☐ Ich stimme eher nicht zu. ☐ Ich stimme überhaupt nicht zu.

Gibt es in Ihrem Unternehmen Personen, die keinen eigenen Arbeitsplatz haben?

- ☐ ja
☐ nein

Welche drei Maßnahmen sind am besten geeignet, um Beschäftigte zu motivieren?

- ☐ Aufstiegsmöglichkeiten ☐ kostenfreie Getränke/Verpflegung
☐ technische Ausstattung ☐ Gestaltung der Arbeitsplätze
☐ flexible Arbeitsorganisation ☐ individuelle Förderung und persönliches Feedback

sonstiges Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Aufgabe 1 bis 2: Aufgaben zur Stofferschließung

1. Aufgabe

Situation

Alle Abteilungen der Laco Büroideen GmbH achten darauf, dass wichtige Vorgänge im Unternehmen schriftlich festgehalten werden. Dies kann auf unterschiedliche Weise geschehen.

1.1 Unterscheiden Sie den internen Schriftverkehr vom externen Schriftverkehr.

1.2 Nennen Sie drei häufig vorkommende innerbetriebliche Schriftstücke.

• • •

1.3 Was ist ein Protokoll?

1.4 Füllen Sie die Übersicht zum Aufbau eines Protokolls aus.

Bestandteil	Beispielhafter Inhalt

1.5 Welche Arten von Protokollen kennen Sie aus Ihrem Ausbildungsbetrieb?

1.6 Unterscheiden Sie die verschiedenen Protokollarten nach der Niederschrift des Verlaufs sowie der Redebeiträge und geben Sie die Vor- und Nachteile an.

Protokollart	Niederschrift des Verlaufs und Redebeiträge	Vorteile	Nachteile
wörtliches Protokoll			
Ergebnisprotokoll			
Kurzprotokoll			
Verlaufsprotokoll			
Gedächtnisprotokoll			

1.7 Welche Anforderungen werden an einen Protokollanten gestellt?

1. Aufgabe

Situation

Yasemin Mai ist in der Abteilung Einkauf eingesetzt und soll die Einkaufspreise für Kopierpapier (Art. 348990) für das Jahr 20.. auswerten: Januar 3,50 €, Februar 2,50 €, März 2,80 €, April 3,40 €, Mai 3,60 €, Juni 4,00 €, Juli 2,40 €, August 2,80 €, September 3,50 €, Oktober 5,25 €, November 4,50 €, Dezember 5,50 €.

- 1.1 Erläutern Sie Vorteile der Darstellung der Daten in einem Diagramm.

- 1.2 Ordnen Sie folgenden Diagrammbeispielen die richtige Diagrammart zu und ergänzen Sie die Eignung des Diagramms.

Darstellung des Diagramms	Diagrammart	Eignung des Diagramms
1.2.1		
1.2.2		
1.2.3		
1.2.4		

- 1.3 Begründen Sie, welche der Diagrammarten für die Situation geeignet ist.

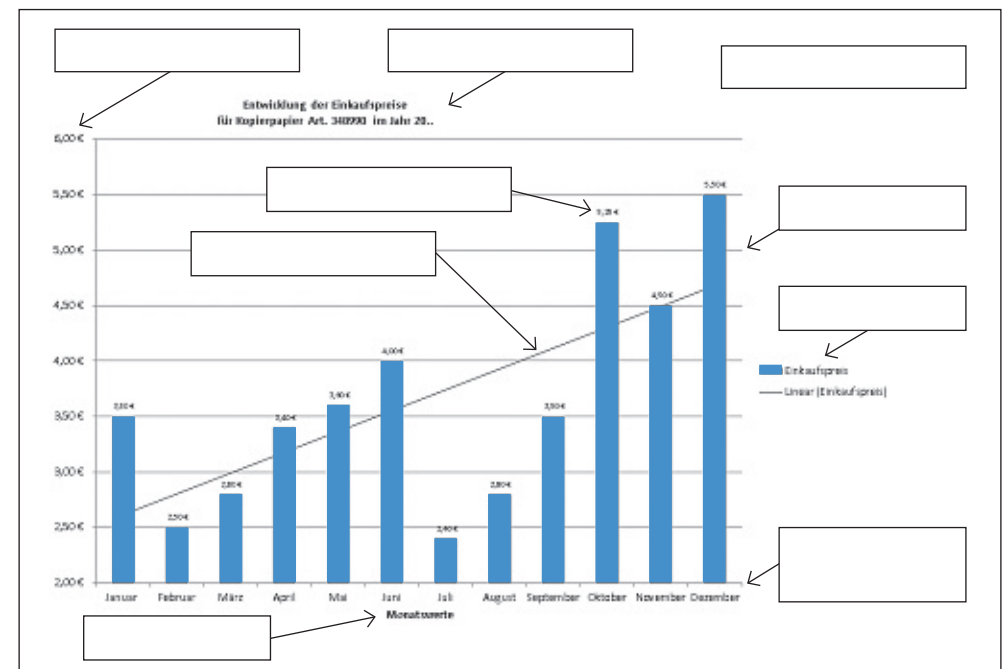
2. Aufgabe

Situation

Yasemin erstellt ein Säulendiagramm.

- 2.1 Beschriften Sie in dem Diagramm folgende Gestaltungselemente des Diagrammtools *Layout*:

Diagrammtitel, Achsentitel, Legende, Datenbeschriftungen, horizontale Primärachse, vertikale Primärachse, Gitternetzlinien, Zeichnungsfläche, Trendlinie



- 2.2 Bewerten Sie die Einstellung der Achsoptionen für die vertikale Achse mit dem Minimum von 2,00 € und dem Maximum von 6,00 €.

Aufgaben 1 bis 2: Aufgaben zur Stofferschließung

1. Aufgabe

Situation

Bei der Laco Büroideen GmbH sind in den nächsten Wochen mehrere Sitzungen und Besprechungen geplant. Yasemin Mai soll die Vorbereitung unterstützen.

1.1 Grenzen Sie Sitzungen und Besprechungen gegenüber Tagungen ab.

1.2 Sitzungen und Besprechungen verfolgen oft unterschiedliche Zielsetzungen. Nennen Sie mehrere Zielsetzungen, die mit der Einberufung einer Sitzung verfolgt werden können.

1.3 Bringen Sie folgende Tätigkeiten, die Voraussetzungen für eine gelungene Sitzung sind, in die richtige Reihenfolge:

- Dauer der Besprechungspunkte festlegen
- Teilnehmer auswählen
- Einladungstext verschicken mit Anhang der Tagesordnung
- Thema und Ziel der Besprechung festlegen
- Ort der Besprechung und Medien reservieren
- Tagesordnungspunkte und Zeit festlegen

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

1.4 Worauf sollte man bei der Auswahl der Teilnehmenden achten?

1.5 Wie wird die Tagesordnung (Agenda) abgestimmt und kommuniziert?

1.6 Wie erfolgt die Auswahl und Reservierung von geeigneten Räumlichkeiten?

1.7 Wie sollte die Tagesordnung formuliert werden, damit die Besprechung im geplanten zeitlichen Rahmen bleibt?

1.8 Welche Punkte sollte die Einladung enthalten?

1.9 Welche weiteren Vorbereitungsaufgaben sind nach Eingang der Rückmeldungen der Teilnehmenden vor der Besprechung noch zu erledigen?

3. Aufgabe

Situation

Nachdem Jannis Merk ein Schema für den quantitativen Angebotsvergleich entworfen hat, kann er auf übersichtliche Art den günstigsten Lieferanten für das Kopierpapier ermitteln.

- 3.1 Ermitteln Sie den günstigsten Anbieter für das Kopierpapier aus den Angeboten aus Aufgabenstellung 1 und 2 für eine Bestellmenge von 1 200 Paketen auf Basis der vorgegebenen Tabelle.

Lieferant	Papierfabrik KG	Papier & Co. OHG	Hames GmbH
Bestellmenge			
Listeneinkaufspreis			
– Rabatt	%	%	%
= Zieleinkaufspreis			
– Skonto	%	%	%
= Bareinkaufspreis			
+ Verpackungs- und Versandkosten			
= Bezugspreis gesamt			
= Bezugspreis/ Stück			

Entscheidung:	

- 3.2 Welche Gründe könnte es geben, von der kostengünstigsten Alternative abzuweichen und einen teureren Lieferanten zu wählen?

4. Aufgabe

Situation

Um ein einheitliches Vorgehen beim Einkauf aller Güter sicherzustellen, hat die Laco Büroideen GmbH Beschaffungsrichtlinien erstellt, die verbindliche Regeln zur Beschaffung beinhalten.

- 4.1 Was sind Beschaffungsrichtlinien und wozu dienen sie?

- 4.2 Bei der Auswahl von Lieferanten müssen laut Beschaffungsrichtlinien nicht nur Kostengesichtspunkte berücksichtigt werden, sondern auch andere Aspekte.
Ermitteln Sie anhand des Auszugs aus den Beschaffungsrichtlinien der Laco Büroideen GmbH Kriterien, die bei der Lieferantenauswahl ebenfalls berücksichtigt werden müssen.

[...] Die Laco Büroideen GmbH fühlt sich der Idee der Nachhaltigkeit verpflichtet und trägt mit allen Abteilungen dazu bei, mit den natürlichen Ressourcen schonend umzugehen. [...]
Der Einkauf trägt zur Sicherstellung und zum Ausbau der Marktposition der Laco Büroideen GmbH bei durch die Beschaffung von Materialien in moderner Technologie, in bester Qualität und Zuverlässigkeit, mit sehr guter Umweltverträglichkeit, mit größter Lieferzuverlässigkeit und zu wettbewerbsfähigen Preisen. Hierbei ist die Zusammenarbeit mit den Lieferanten langfristig anzulegen und ein besonderes Augenmerk auf ein nachhaltiges Handeln und somit einen schonenden Umgang mit den natürlichen Ressourcen zu legen. [...]

- ---
- ---
- ---
- ---

Erläuterungen und Lösungen

Überarbeiten Sie Ihre Lösung im Hinblick auf die nachfolgenden Lösungshinweise und bewerten Sie im Anschluss Ihre Ergebnisse anhand der vorliegenden Musterlösung. Beachten Sie dabei, dass Teilpunkte möglich und Folgefehler zu berücksichtigen sind.

Lösungshinweise	mögliche Punkte	erreichte Punkte
Aufgabe 1 – Lieferantenbewertung		
1.1 Tabellenblatt vervollständigen	2	
1.2 Funktion ZÄHLENWENN (ohne absolute Adressierung minus 1 Punkt)	3	
1.3 Funktion SUMMEWENN (ohne absolute Adressierung minus 1 Punkt)	4	
1.4 Funktion SUMMEWENN (ohne absolute Adressierung minus 1 Punkt)	4	
1.5 Gesamtwerte berechnen	2	
1.6 Prozentualen Anteil berechnen	2	
1.7 Funktion WENN (ohne absolute Adressierung minus 1 Punkt)	4	
1.8 Säulendiagramm nach Muster erstellen <ul style="list-style-type: none"> • Säulendiagramm einfügen (Diagrammtyp, Datenbereich) • Überschrift • Datenbeschriftung • vertikale Achsenbeschriftung • Legende 	1 2 1 1 1	
Summe Aufgabe 1	27	
Aufgabe 2 – Angebotsvergleich		
2.1 Tabellenblatt vervollständigen	1	
2.2 Funktion HEUTE	1	
2.3 Funktion SVERWEIS (ohne absolute Adressierung minus 1 Punkt, ohne 4. Argument minus 1 Punkt)	6	
2.4 Bezugskalkulation mit entsprechenden Berechnungen (ohne absolute Adressierung minus 1 Punkt)	9	
2.5 Funktion WENN mit MIN	6	
2.6 FUNKTION MIN	1	
Summe Aufgabe 2	24	

Lösungshinweise	mögliche Punkte	erreichte Punkte
Aufgabe 3 – Interne Mitteilung		
3.1 Interne Mitteilung <ul style="list-style-type: none"> • von, an, Datum, Betreff • Anrede • einleitender Satz • abschließender Satz • Gruß, Name 	2 1 1 1 1	
3.2 Inhaltliche Aussagen: <ul style="list-style-type: none"> • Nennung der Gesamtzahl der Lieferungen • Ergebnisse der Lieferantenbewertung hinsichtlich Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit • Nennung zu ergreifender Maßnahmen 	1 4 2	
3.3 Angebotsvergleich: <ul style="list-style-type: none"> • Ergebnis Angebotsvergleich • Entscheidung für einen Lieferanten mit Begründung 	2 3	
Summe Aufgabe 3	18	
Aufgabe 4 – Bestellung schreiben		
<ul style="list-style-type: none"> • Anschrift • Infoblock • Betreff • Anrede mit Ansprechperson • Einleitung, mit Hinweis auf Zufriedenheit mit dem Lieferanten • genaue Artikelennennung mit Bestellmenge • Schlusssatz • Briefschluss (Gruß, Firma, Vollmacht, Name) 	2 2 1 1 2 4 2 2	
Summe Aufgabe 4	16	
Aufgabe 5 – Gesamtbewertungskriterien		
Rechtschreibung und Zeichensetzung	5	
Ausdruck	5	
Gestaltung, DIN 5008 und Corporate Design	5	
Summe Aufgabe 5	15	
Summe der Aufgabenteile 1 bis 5	100	

Bitkom Servicegesellschaft mbH, Berlin: 145.1.

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

Deutsche Post AG, Bonn: 55.1, 55.2.

Europäische Kommission, Brussels: 151.1, 151.2, 152.4, 152.5.

fotolia.com, New York: arsdigital 135.1; BillionPhotos.com 68.1, 131.1; donatas1205 131.2; Hürdler, Sabine 150.1; kebox 17.2, 17.3; lenetsnikolai 61.1; Marco2811 27.1; motorradcbr 121.1; Mrkvica 151.5, 152.3; Nivens, Sergey 107.1; Schlierner 99.1; Stillfx 71.1.

Getty Images (RF), München: mikimad 1.1.

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, 153.1, 154.2, 154.3, 154.4, 161.1, 161.2, 161.3, 171.1.

iStockphoto.com, Calgary: demaerre Titel, Titel, Titel.

Microsoft Deutschland GmbH, München: 54.1, 86.1, 94.1, 106.1, 116.1, 124.1, 154.1.

RAL gGmbH, Bonn: 151.4, 152.2.

stock.adobe.com, Dublin: AMATHIEU 17.1; HamburgNews 117.1; nsdpower 1.2.

TCO Development, Stockholm: TCO Certified 151.3, 152.1.

- 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
 - 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
 - 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

Sachwortverzeichnis

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