

Vorwort	5
Benutzungshinweise	6
Beschreibung des Unternehmens	11
1. Organisation und Leistungen	13
Aufgabe 1: Standortwahl und Aufgabenanalyse	13
Aufgabe 2: Protokolle	13
Aufgabe 3: Führungsstile	13
Aufgabe 4: Vor- und Nachteile von Führungsstilen	14
Aufgabe 5: Organigramme (Leitungssysteme)	14
Aufgabe 6: Aufbau eines Organigramms	14
Aufgabe 7: Organisation	14
Aufgabe 8: Aufbau- und Ablauforganisation	15
Aufgabe 9: Improvisation und Disposition	15
Aufgabe 10: Grundmodelle von Leitungssystemen	15
Aufgabe 11: Delegation von Aufgaben	17
Aufgabe 12: Richtig delegieren	17
Aufgabe 13: Management- und Führungstechniken	18
Aufgabe 14: Ablaufplanung	18
Aufgabe 15: Betriebsrat	20
2. Bürowirtschaft	21
Aufgabe 1: Postbearbeitung	21
Aufgabe 2: DIN 5008	21
Aufgabe 3: Terminplanung und -überwachung	22
Aufgabe 4: Effektives Zeitmanagement	22
Aufgabe 5: Registratur	23
Aufgabe 6: Aufbewahrungsfristen	23
Aufgabe 7: Wertstufen	24
Aufgabe 8: Sendungs- und Versandarten wählen	24
Aufgabe 9: Beschaffung von Büromaterial	26
Aufgabe 10: Wartung und Instandsetzung von Büromaschinen	28
Aufgabe 11: Optimierung von Arbeitsabläufen	29
Aufgabe 12: Umstrukturierung des Bewerbungseingangs	30
Aufgabe 13: Kartei	30
Aufgabe 14: Datei	30
3. Statistiken	31
Aufgabe 1: Arten von Statistiken	31
Aufgabe 2: Auswertung einer Anwesenheitsstatistik	32
Aufgabe 3: Gründe für eine Anwesenheitsstatistik	33
Aufgabe 4: Auswertung einer Unfallstatistik	33

Aufgabe 5: Auswertung einer Urlaubsstatistik	34
Aufgabe 6: Umsatzstatistik	35
Aufgabe 7: Umsatzauswertung	37
Aufgabe 8: Absatzstatistik	38
Aufgabe 9: Krankheitsstatistik	39
Aufgabe 10: Bestellwege	40
Aufgabe 11: Betriebsstatistik	40
Aufgabe 12: Home-Office	41
Aufgabe 13: Störfaktoren am Arbeitsplatz	42
Aufgabe 14: Schulungen zum Thema Arbeitssicherheit	43
Aufgabe 15: Nutzung von Fortbildungsangeboten	44
4. Einrichtung des Büroarbeitsplatzes	45
Aufgabe 1: Ergonomie	45
Aufgabe 2: Ergonomische Anforderungen an Büroarbeitsmöbel und Arbeitsmittel	45
Aufgabe 3: Arbeitsplatzgestaltung	45
Aufgabe 4: Mängel bei der Lieferung	46
Aufgabe 5: Kleinraumbüro	46
Aufgabe 6: Physiologische und psychologische Einflussfaktoren	46
Aufgabe 7: Umweltschutzmaßnahmen	47
Aufgabe 8: Recycling und Umweltschutz	48
Aufgabe 9: Umsetzung von Umweltschutzmaßnahmen in der Praxis	48
Aufgabe 10: Arbeitssicherheit	49
Aufgabe 11: Ernennung eines Sicherheitsbeauftragten	49
Aufgabe 12: Arbeitsschutzvorschriften	49
Aufgabe 13: Arbeitsschutzgesetz	50
Aufgabe 14: Warn- und Gefahrenkennzeichen	50
Aufgabe 15: Flucht- und Rettungspläne	51
Aufgabe 16: Leistungskurve	52
5. Kommunikationsprozesse	53
Aufgabe 1: Werbemaßnahmen	53
Aufgabe 2: Werbeerfolgskontrolle	53
Aufgabe 3: Einführung eines Online-Shops	54
Aufgabe 4: Präsentationsmedien	54
Aufgabe 5: Informationsaustausch	54
Aufgabe 6: Internet, Intranet und Extranet	55
Aufgabe 7: Kommunikationsarten	55
Aufgabe 8: Persönliches Gespräch	55
Aufgabe 9: Wettbewerbsrecht	56

Aufgabe 10: Technische Ausstattung und Arbeitsmittel	56
Aufgabe 11: Einsatzmöglichkeiten für den E-Mail-Verkehr	56
Aufgabe 12: E-Mail-Versand	57
Aufgabe 13: Marktforschung	57
Aufgabe 14: Attraktivität des Unternehmens steigern	58
Aufgabe 15: Kommunikationsstörungen	58
Aufgabe 16: Umgang mit Kommunikationsmitteln	59
6. Datenverarbeitung	61
Aufgabe 1: Datensicherung	61
Aufgabe 2: Personenbezogene Daten	61
Aufgabe 3: Ernennung eines Datenschutzbeauftragten	61
Aufgabe 4: Einhaltung des Datenschutzes personenbezogener Daten	61
Aufgabe 5: Einsatzbereiche der Datenverarbeitung	62
Aufgabe 6: Online-Bewerbung	62
Aufgabe 7: Software-Anwendungen	63
Aufgabe 8: Hardware-Bestandteile	63
Aufgabe 9: Überprüfung von Hardware	63
Aufgabe 10: Formulargestaltung	63
Aufgabe 11: Elektronische Datenverarbeitung	65
Aufgabe 12: Datenerhebung	65
Aufgabe 13: Textverarbeitung	65
7. Assistenz- und Sekretariatsaufgaben	67
Aufgabe 1: Veranstaltungsarten	67
Aufgabe 2: Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen	67
Aufgabe 3: Auswertung einer Veranstaltung	68
Aufgabe 4: Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung einer Geschäftsreise	68
Aufgabe 5: Reisekostenabrechnung	70
Aufgabe 6: Schriftliche Kommunikation	71
Aufgabe 7: E-Mail-Versand von Dokumenten	72
Aufgabe 8: Erteilen von telefonischen Auskünften	72
Aufgabe 9: Telefonnotiz	73
Aufgabe 10: Buchstabieralphabet nach DIN 5009	74
Aufgabe 11: Ziffern nach DIN 5009	74
Aufgabe 12: Übungen zum Buchstabieralphabet nach DIN 5009: Produkte	75
Aufgabe 13: Übungen zum Buchstabieralphabet nach DIN 5009: Namen	75
Aufgabe 14: Übungen zu den Ziffern nach DIN 5009	75
Aufgabe 15: Übermittlung von Informationen	76

8. Personalwirtschaftliche Prozesse	77
Aufgabe 1: Prokura	77
Aufgabe 2: Sozialversicherungsausweis	77
Aufgabe 3: Aus-, Fort- und Weiterbildung im eigenen Unternehmen	77
Aufgabe 4: Interne und externe Personalbeschaffung	78
Aufgabe 5: Stellenbeschreibung	78
Aufgabe 6: Personalauswahl	78
Aufgabe 7: Anwendung der DIN 5007	79
Aufgabe 8: Assessment-Center	80
Aufgabe 9: Arbeitsrechtliche Vorschriften für Arbeitsverhältnisse	80
Aufgabe 10: Vereinbarung einer Probezeit	80
Aufgabe 11: Befristung des Arbeitsvertrags	81
Aufgabe 12: Bearbeitung von Personalunterlagen	83
Aufgabe 13: Bundesdatenschutzgesetz und Betriebsverfassungsgesetz	83
Aufgabe 14: Maßnahmen bei Fehlverhalten von Mitarbeitern	83
Aufgabe 15: Abmahnung	84
Aufgabe 16: Beurteilung von Mitarbeitern	84
Aufgabe 17: Formulierungen im qualifizierten Arbeitszeugnis	85
Aufgabe 18: Kündigungen	85
Aufgabe 19: Kündigungsfristen	86
Aufgabe 20: Stellenausschreibung	87
Aufgabe 21: Tarifverträge	88
Lösungen zu den Aufgaben	89
Stichwortverzeichnis	227