

Inhaltsverzeichnis

1 Die Gestaltung von Arbeitsraum, Arbeitsplatz und Arbeitszeit	7	3 Brief- und Güterbeförderung	45
1.1 Vorschriften zur Arbeitsplatzgestaltung	8	3.1 Der Posteingang	46
1.2 Die Gestaltung des Arbeitsraumes	10	3.1.1 Arbeitsschritte beim Posteingang	46
1.2.1 Vorschriften zum Arbeitsraum	10	3.1.2 Weitere Arbeiten zur Entlastung des Vorgesetzten	53
1.2.2 Die Arten des Arbeitsraumes	11	3.2 Die günstigste Versandart ermitteln	54
1.2.3 Neue Entwicklungen	13	3.2.1 Kurier-, Express- und Paketdienste	55
1.3 Umweltfaktoren im Büro	14	3.2.2 Dienstleistungen und Produkte der Deutschen Post AG	56
1.3.1 Licht	15	3.3 Der Postausgang	66
1.3.2 Luft	15	3.3.1 Der Arbeitsablauf bei der Ausgangspost	67
1.3.3 Lärm	16	3.3.2 Vorteile und Einsatz von Frankiermaschinen	68
1.3.4 Farbe	17	3.3.3 Andere Freimachungsmöglichkeiten	69
1.3.5 Raumschmuck	18	3.3.4 Automationsgerechte Empfängeranschriften	70
1.4 Die Gestaltung des Arbeitsplatzes	18	3.4 Güterbeförderung	73
1.4.1 Der Arbeitstisch	19	3.4.1 Absatzhelfer	74
1.4.2 Der Bürodrehstuhl	20	3.4.2 Die Auswahl der Transportmittel	76
1.4.3 Der Monitor	22	3.4.3 Ladehilfs- und Beförderungsmittel	78
1.4.4 Tastatur, Maus, Vorlagenhalter, Fußstütze	24	4 Das Dokumentenmanagement	81
1.4.5 Software-Ergonomie	24	4.1 Gründe für die Ablage	82
1.5 Die Arbeitszeitgestaltung	25	4.1.1 Gesetzliche Gründe	82
1.5.1 Die Dauer der Arbeitszeit	26	4.1.2 Betriebliche Gründe	83
1.5.2 Die Lage der Arbeitszeit	26	4.2 Wertigkeiten von Schriftstücken	84
1.5.3 Flexible Arbeitszeitmodelle	27	4.3 Arbeitshilfen bei der Ablage	84
1.6 Neue Modelle der Arbeitsgestaltung	29	4.4 Ordnungssysteme	85
1.7 Einflussmöglichkeiten des Betriebsrates und der Mitarbeiter auf die Arbeit	29	4.4.1 Das alphabetische Ordnungssystem (ABC-Regeln) nach DIN 5007	85
1.7.1 Mitwirkung und Mitbestimmung des Betriebsrates	29	4.4.2 Das numerische Ordnungssystem	86
1.7.2 Einflussmöglichkeiten der einzelnen Arbeitnehmer	30	4.4.3 Weitere Ordnungssysteme	87
2 Organisationslehre	32	4.5 Ablagetechniken	88
2.1 Formal- und Sachziele	33	4.6 Aktenführung	88
2.2 Die Aufbauorganisation	33	4.7 Die Orte der Ablage	89
2.2.1 Die Aufgabenanalyse	33	4.8 Registraturformen	89
2.2.2 Die Aufgabensynthese	34	4.8.1 Die traditionelle Registratur	89
2.2.3 Vollmachten in einer Unternehmung	36	4.8.2 Die moderne Ablage	92
2.2.4 Weisungs- bzw. Leitungssysteme	37	4.9 Die Kosten der Ablage	98
2.2.5 Führungsstile	40	5 Karteien und Dateien	100
2.3 Die Ablauforganisation (AO)	41	5.1 Karteien	101
2.3.1 Die Mittel der AO	41	5.1.1 Die Elemente einer Kartei	101
2.3.2 Methoden zur Aufnahme des Ist-Zustandes einer Organisation	43	5.1.2 Der Aufbau einer Karteikarte	102
		5.1.3 Karteiarten im Sekretariat	102
		5.1.4 Der Karteiplan	103

5.2	Dateien	103	7.8.2	Kopieren	132
5.2.1	Begriffserklärungen	103	7.8.3	Das Drucken	134
5.2.2	Die Vorteile von Dateien gegenüber Karteien	104	8	Telekommunikation	140
6	Zeit- und Terminmanagement	105	8.1	Kommunikation allgemein	141
6.1	Zeitdiebe	106	8.1.1	Begriffserklärungen	141
6.2	Die Methoden der Zeitplanung	107	8.1.2	Kommunikationsstörungen im Betrieb	142
6.2.1	Das Pareto-Prinzip	107	8.1.3	Traditionelle innerbetriebliche Kommunikationsmöglichkeiten	144
6.2.2	Die ABC-Analyse	107	8.2	Das Telefon	145
6.2.3	Das Eisenhower-Prinzip	107	8.2.1	Vorteile und Nachteile des Telefonierens	145
6.2.4	Die ALPEN-Methode	109	8.2.2	Telefonierverhalten	146
6.3	Tagesrhythmus und Pausen	110	8.2.3	Die Vorbereitung eines Telefongesprächs	146
6.4	Terminarten	111	8.2.4	Die Durchführung eines Telefongesprächs	148
6.5	Hilfsmittel für die Terminplanung und -überwachung	112	8.2.5	Die Nachbereitung eines Telefongesprächs	150
6.6	Terminfindung	113	8.2.6	Die Kosten des Telefonierens	151
7	Die Organisation der Textverarbeitung	114	8.2.7	Service-Nummern	153
7.1	Begriffserklärungen	115	8.2.8	Auslandsgespräche	155
7.2	Vordrucke	115	8.2.9	ISDN	155
7.2.1	Vordruckarten	115	8.2.10	DSL	156
7.2.2	Vordruckformen	116	8.2.11	Leistungsmerkmale von Telefonen (Features)	157
7.2.3	Die Vorteile von Vordrucken	117	8.2.12	Telekommunikationsanlagen	159
7.2.4	Gestaltung bzw. Verbesserung von Vordrucken	117	8.2.13	Telefonkonferenzen	161
7.3	Die historische Entwicklung der Textverarbeitung	118	8.2.14	Schnurlose Telefone (DECT)	162
7.4	Diktiergeräte	120	8.2.15	Mobiltelefone	162
7.4.1	Die Arten von Diktiergeräten	120	8.3	Das Telefax	167
7.4.2	Leistungsmerkmale von Diktiergeräten	122	8.3.1	Die Funktionsweise von Faxgeräten	168
7.4.3	Ablaufangaben beim Diktieren	122	8.3.2	Der Umgang mit dem Fax	168
7.4.4	Regeln für das Phonodiktat (DIN 5009)	123	8.3.3	Leistungsmerkmale von Faxgeräten	169
7.4.5	Neuere Entwicklungen beim Diktieren	123	8.3.4	Rechtliche Bestimmungen für das Versenden von Faxen	171
7.5	Programmierte Textverarbeitung (PTV)	126	8.4	Videokonferenzen	172
7.5.1	Die Vorteile der PTV	126	8.5	Das Internet	172
7.5.2	Die Hauptbriefarten bei der PTV	126	8.5.1	Begriffserklärungen	172
7.6	Die Korrekturzeichen nach DIN 16511	126	8.5.2	Vor- und Nachteile des Internets	173
7.7	Papier	127	8.5.3	Die Internet-Präsenz einer Firma (Web-Präsenz)	174
7.7.1	Das Papierformat (DIN 476)	128	8.6	Das Intranet	175
7.7.2	Das Papiergewicht (Grammatur)	128	8.7	Die E-Mail	176
7.7.3	Die Laufrichtung und Glätte	129	8.7.1	Begriffserklärungen	176
7.7.4	Die Farbe und der Weißgrad	130	8.7.2	Tipps zum Umgang mit E-Mails	177
7.8	Textvervielfältigung (Reprografie)	131			
7.8.1	Durchschriften und Durchschläge	131			

9 Auftragsbearbeitung und Lagerhaltung	180	12.4.5 Die Nachbereitung des Protokolls	223
9.1 Anfrage- und Auftragsbearbeitung	181	13 Geschäftsreisen	225
9.2 Die Lagerhaltung	182	13.1 Die Vorbereitung von Geschäftsreisen	226
9.2.1 Die Ziele der Lagerhaltung	183	13.1.1 Vorab-Informationen durch W-Fragen	226
9.2.2 Die Funktionen der Lagerhaltung	183	13.1.2 Informationsquellen	229
9.2.3 Die Lagerkosten	184	13.1.3 Die Wahl der richtigen Verkehrsmittel	231
9.2.4 Die Lagerarten	184	13.1.4 Der Umgang mit fremden Sitten und Gebräuchen bei Auslandsreisen	233
9.2.5 Lagerbestandsgrößen	186	13.1.5 Hilfsmittel bei der Vorbereitung	234
9.2.6 Lagerkennzahlen	187	13.2 Die Nachbereitung von Geschäftsreisen	237
10 Datenschutz und Datensicherung	190	13.2.1 Berichte	237
10.1 Datenschutz	191	13.2.2 Die Abrechnung der Spesen bei Inlandsreisen	238
10.1.1 Begriffserklärungen	191	13.2.3 Die Abrechnung von Spesen bei Auslandsreisen	240
10.1.2 Pflichten der beteiligten Behörden, Institutionen, Firmen etc.	193	13.2.4 Einsparungsmöglichkeiten bei den Reisekosten	242
10.1.3 Rechte der betroffenen natürlichen Personen	194	Lösungen	243
10.1.4 Datenschutzbeauftragte	194	Kapitel 1: Die Gestaltung von Arbeitsraum, Arbeitsplatz und Arbeitszeit	243
10.2 Datensicherung (DS)	196	Kapitel 2: Organisationslehre	243
10.2.1 Begriffserklärungen	196	Kapitel 3: Brief- und Güterbeförderung	244
10.2.2 Die Methoden der Datensicherung	196	Kapitel 4: Das Dokumentenmanagement	245
11 Veranstaltungen vorbereiten, bei der Durchführung helfen, nachbereiten	200	Kapitel 5: Karteien und Dateien	245
11.1 Veranstaltungsarten	201	Kapitel 6: Zeit- und Terminmanagement	246
11.2 Die Vorbereitung einer Veranstaltung	203	Kapitel 7: Die Organisation der Textverarbeitung	246
11.3 Der zeitliche Ablauf der Vorbereitungen	208	Kapitel 8: Telekommunikation	247
11.4 Bei der Durchführung helfen	212	Kapitel 9: Auftragsbearbeitung und Lagerhaltung	248
11.4.1 Empfang und Betreuung der Teilnehmer	212	Kapitel 10: Datenschutz und Datensicherung	249
11.4.2 Das Protokoll aufnehmen	213	Kapitel 11: Veranstaltungen vorbereiten, bei der Durchführung helfen, nachbereiten	250
11.5 Die Nachbereitung	214	Kapitel 12: Das Protokollieren	251
12 Das Protokollieren	216	Kapitel 13: Geschäftsreisen	251
12.1 Zwecke und Aufgaben eines Protokolls	217	Stichwortverzeichnis	253
12.2 Protokollarten	217	Herausgeber und Autorin	255
12.3 Der Protokollrahmen	219		
12.4 Tipps zur Abfassung eines Protokolls	220		
12.4.1 Die Vorbereitung	220		
12.4.2 Das Mitschreiben	220		
12.4.3 Der Entwurf	221		
12.4.4 Die Reinschrift	221		