

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	<i>Arbeitsschritte beim Posteingang</i>	46
1.2.1	<i>Vorschriften zum Arbeitsraum</i>	10	3.1.2	<i>Weitere Arbeiten zur Entlastung des Vorgesetzten</i>	53
1.2.2	<i>Die Arten des Arbeitsraumes</i>	11	3.2	Die günstigste Versandart ermitteln	54
1.2.3	<i>Neue Entwicklungen</i>	13	3.2.1	<i>Kurier-, Express- und Paketdienste</i>	55
1.3	Umweltfaktoren im Büro	14	3.2.2	<i>Dienstleistungen und Produkte der Deutschen Post AG</i>	56
1.3.1	Licht	15	3.3	Der Postausgang	66
1.3.2	Luft	15	3.3.1	<i>Der Arbeitsablauf bei der Ausgangspost</i>	67
1.3.3	Lärm	16	3.3.2	<i>Vorteile und Einsatz von Frankiermaschinen</i>	68
1.3.4	Farbe	17	3.3.3	<i>Andere Freimachungsmöglichkeiten</i>	69
1.3.5	Raumschmuck	18	3.3.4	<i>Automationsgerechte Empfängeranschriften</i>	70
1.4	Die Gestaltung des Arbeitsplatzes	18	3.4	Güterbeförderung	73
1.4.1	<i>Der Arbeitstisch</i>	19	3.4.1	<i>Absatzhelfer</i>	74
1.4.2	<i>Der Bürodrehstuhl</i>	20	3.4.2	<i>Die Auswahl der Transportmittel</i>	76
1.4.3	<i>Der Monitor</i>	22	3.4.3	<i>Ladehilfs- und Beförderungsmittel</i>	78
1.4.4	<i>Tastatur, Maus, Vorlagenhalter, Fußstütze</i>	24	4	Das Dokumentenmanagement	81
1.4.5	<i>Software-Ergonomie</i>	24	4.1	Gründe für die Ablage	82
1.5	Die Arbeitszeitgestaltung	25	4.1.1	<i>Gesetzliche Gründe</i>	82
1.5.1	<i>Die Dauer der Arbeitszeit</i>	26	4.1.2	<i>Betriebliche Gründe</i>	83
1.5.2	<i>Die Lage der Arbeitszeit</i>	26	4.2	Wertigkeiten von Schriftstücken	84
1.5.3	<i>Flexible Arbeitszeitmodelle</i>	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	<i>Das alphabetische Ordnungssystem (ABC-Regeln) nach DIN 5007</i>	85
1.7.1	<i>Mitwirkung und Mitbestimmung des Betriebsrates</i>	29	4.4.2	<i>Das numerische Ordnungssystem</i>	86
1.7.2	<i>Einflussmöglichkeiten der einzelnen Arbeitnehmer</i>	30	4.4.3	<i>Weitere Ordnungssysteme</i>	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	<i>Die Aufgabenanalyse</i>	33	4.8	Registaturformen	89
2.2.2	<i>Die Aufgabensynthese</i>	34	4.8.1	<i>Die traditionelle Registratur</i>	89
2.2.3	<i>Vollmachten in einer Unternehmung</i>	36	4.8.2	<i>Die moderne Ablage</i>	92
2.2.4	<i>Weisungs- bzw. Leitungssysteme</i>	37	4.9	Die Kosten der Ablage	98
2.2.5	<i>Führungsstile</i>	40	5	Karteien und Dateien	100
2.3	Die Ablauforganisation (AO)	41	5.1	Karteien	101
2.3.1	<i>Die Mittel der AO</i>	41	5.1.1	<i>Die Elemente einer Kartei</i>	101
2.3.2	<i>Methoden zur Aufnahme des Ist-Zustandes einer Organisation</i>	43	5.1.2	<i>Der Aufbau einer Karteikarte</i>	102
			5.1.3	<i>Kartearten im Sekretariat</i>	102
			5.1.4	<i>Der Karteiplan</i>	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 Laufriechung 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			
9.1	Anfrage- und Auftragsbearbeitung	181			
9.2	Die Lagerhaltung	182			
9.2.1	Die Ziele der Lagerhaltung	183			
9.2.2	Die Funktionen der Lagerhaltung	183			
9.2.3	Die Lagerkosten	184			
9.2.4	Die Lagerarten	184			
9.2.5	Lagerbestandsgrößen	186			
9.2.6	Lagerkennzahlen	187			
10	Datenschutz und Datensicherung	190			
10.1	Datenschutz	191			
10.1.1	Begriffserklärungen	191			
10.1.2	Pflichten der beteiligten Behörden, Institutionen, Firmen etc.	193			
10.1.3	Rechte der betroffenen natürlichen Personen	194			
10.1.4	Datenschutzbeauftragte	194			
10.2	Datensicherung (DS)	196			
10.2.1	Begriffserklärungen	196			
10.2.2	Die Methoden der Datensicherung	196			
11	Veranstaltungen vorbereiten, bei der Durchführung helfen, nachbereiten	200			
11.1	Veranstaltungsarten	201			
11.2	Die Vorbereitung einer Veranstaltung	203			
11.3	Der zeitliche Ablauf der Vorbereitungen	208			
11.4	Bei der Durchführung helfen	212			
11.4.1	Empfang und Betreuung der Teilnehmer	212			
11.4.2	Das Protokoll aufnehmen	213			
11.5	Die Nachbereitung	214			
12	Das Protokollieren	216			
12.1	Zwecke und Aufgaben eines Protokolls	217			
12.2	Protokollarten	217			
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			
			12.4.5	Die Nachbereitung des Protokolls	223
			13	Geschäftsreisen	225
			13.1	Die Vorbereitung von Geschäftsreisen	226
			13.1.1	Vorab-Informationen durch W-Fragen	226
			13.1.2	Informationsquellen	229
			13.1.3	Die Wahl der richtigen Verkehrsmittel	231
			13.1.4	Der Umgang mit fremden Sitten und Gebräuchen bei Auslandsreisen	233
			13.1.5	Hilfsmittel bei der Vorbereitung	234
			13.2	Die Nachbereitung von Geschäftsreisen	237
			13.2.1	Berichte	237
			13.2.2	Die Abrechnung der Spesen bei Inlandsreisen	238
			13.2.3	Die Abrechnung von Spesen bei Auslandsreisen	240
			13.2.4	Einsparungsmöglichkeiten bei den Reisekosten	242
			Lösungen	243	
				Kapitel 1: Die Gestaltung von Arbeitsraum, Arbeitsplatz und Arbeitszeit	243
				Kapitel 2: Organisationslehre	243
				Kapitel 3: Brief- und Güterbeförderung	244
				Kapitel 4: Das Dokumentenmanagement	245
				Kapitel 5: Karteien und Dateien	245
				Kapitel 6: Zeit- und Terminmanagement	246
				Kapitel 7: Die Organisation der Textverarbeitung	246
				Kapitel 8: Telekommunikation	247
				Kapitel 9: Auftragsbearbeitung und Lagerhaltung	248
				Kapitel 10: Datenschutz und Datensicherung	249
				Kapitel 11: Veranstaltungen vorbereiten, bei der Durchführung helfen, nachbereiten	250
				Kapitel 12: Das Protokollieren	251
				Kapitel 13: Geschäftsreisen	251
			Stichwortverzeichnis	253	
			Herausgeber und Autorin	255	