

Inhalt

Vorwort / 3

1 Arbeitswelt Büro / 21

- 1.1 Unternehmensidentität / 22
 - 1.1.1 Corporate Social Responsibility / 22
 - 1.1.2 Corporate Culture / 23
 - 1.1.3 Corporate Behaviour / 23
 - 1.1.4 Corporate Communications / 23
 - 1.1.5 Corporate Design / 23
 - 1.1.6 Corporate Wording / 24
- 1.2 Agilität / 24
- 1.3 Kompetenzen / 25
 - 1.3.1 Handlungskompetenz / 25
 - 1.3.2 Stellenanzeige / 26
 - 1.3.3 Stellenbeschreibung / 27
- 1.4 Büroarbeitsplatz / 27
 - 1.4.1 Gesetzliche Grundlagen / 28
 - 1.4.2 Klassische Büroraumformen / 29
 - 1.4.2.1 Zellenbüro / 30
 - 1.4.2.2 Gruppenbüro / 30
 - 1.4.2.3 Großraumbüro / 31
 - 1.4.2.4 Kombibüro / 32
 - 1.4.3 Flexible Büroformen / 34
 - Digitale Raumbuchungssysteme / 34
 - 1.4.3.1 Reversibles Büro / 35
 - 1.4.3.2 Open-Space / 35
 - 1.4.3.3 Coworking-Space / 35
 - 1.4.3.4 Desksharing / 36
 - 1.4.4 Flexible Arbeitsformen / 36
 - 1.4.4.1 Flexibilität in der Wahl des Arbeitsortes / 38
 - 1.4.4.2 Zeitliche Flexibilisierung / 41
 - 1.4.5 Büroausstattung / 43
 - 1.4.5.1 Sitzkonzepte / 43
 - 1.4.5.2 Bürostuhl / 43
 - 1.4.5.3 Bürodrehstühle im Überblick / 45
 - 1.4.5.4 Richtiges Sitzen / 46
 - 1.4.5.5 Arbeitstische / 47
 - 1.4.5.6 Sitz- und Stehkonzepte / 48
 - 1.4.5.7 Bildschirme / 49
 - 1.4.5.8 Softwareergonomie / 51
 - 1.4.5.9 Tastatur / 51
 - 1.4.6 Arbeitsumgebung / 53
 - 1.4.6.1 Raumluf und -klima / 53

1.4.6.2	Beleuchtung / 54
1.4.6.3	Lärm und Akustik / 55
1.4.6.4	Farbgestaltung / 56
1.4.6.5	Pflanzen / 57
1.4.6.6	Visuelle Störungen / 58
1.4.6.7	Feng-Shui / 58
1.4.6.8	Hygiene am Arbeitsplatz / 59
1.4.7	Smart Office – Büro 4.0 / 59
1.5	Belastungen am Arbeitsplatz / 61
1.5.1	Physische Belastungen / 61
1.5.2	Psychische Belastungen / 61
1.5.3	Soziale Belastungen / 64
1.5.4	Stress und Stressbewältigung / 64
1.5.5	Burn-out / 66
1.6	Gesundheitsvorsorge / 68
1.6.1	Betriebliches Gesundheitsmanagement / 68
1.6.2	Digital Detox / 68
1.6.3	Ernährung / 69
1.6.4	Pausengestaltung / 69

2 Ökologische Nachhaltigkeit / 75

2.1	Prüfsiegel und Qualitätszeichen / 77
2.2	Büromaterialien / 79
2.3	Bürogeräte / 81
2.3.1	Kopierer / 81
2.3.2	Personal Computer / 82
2.3.3	Drucker / 83
2.4	Abfallbehandlung / 84

3 Zentrale Postbearbeitung / 89

3.1	Arbeitsabläufe beim Posteingang / 92
3.1.1	Postempfang / 93
3.1.2	Sortieren / 94
3.1.3	Öffnen / 95
3.1.4	Kontrollieren / 95
3.1.5	Stempeln / 95
3.1.6	Verteilen / 96
3.1.7	Posteingangssysteme / 97
3.2	Inputmanagement im Posteingang / 98
3.2.1	Vorbereitung der Poststücke / 98
3.2.2	Erfassung von Papierdokumenten durch Scannen / 98
3.2.2.1	Wo und wann wird gescannt? / 99
3.2.2.2	Wie wird gescannt? / 99
3.2.2.3	TR RESISCAN (Technische Richtlinie für ersetzendes Scannen) / 100

3.2.3	Klassifizierung und Indizierung / 100
3.3	Arbeitsabläufe beim Postausgang / 102
3.3.1	Adressieren / 103
3.3.2	Zusammentragen / 105
3.3.3	Falzen, Kuvertieren und Schließen / 106
3.3.4	Wiegen / 107
3.3.5	Frankieren / 108
3.3.6	Poststraße / 111
3.4	Outputmanagement im Postausgang / 112
3.5	Postversand / 114
3.5.1	Briefe / 115
3.5.1.1	Briefbeförderung durch Postdienstleister / 115
3.5.1.2	Briefbeförderung durch die Deutsche Post AG / 118
3.5.2	Päckchen und Pakete / 122
3.5.2.1	Beförderung durch Paketdienstleister / 122
3.5.2.2	Beförderung durch die Deutsche Post DHL / 123
3.6	Schnelle und sichere Beförderung von Sendungen / 124
3.6.1	Express-Dienst / 124
3.6.2	Einschreiben, Eigenhändig, Rückschein, Nachnahme / 124
3.6.3	Postzustellungsauftrag (PZA) / 126
3.6.4	Vorausverfügungen / 126
3.7	Die elektronische Post / 127
3.7.1	E-Mail / 127
3.7.2	Der sichere elektronische Brief / 128

4 Arbeitsplatzorganisation / 134

4.1	Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz / 135
4.2	Persönlicher Postein- und -ausgang / 137
4.2.1	Büroprozess: Posteingangskorb bearbeiten / 138
4.2.2	Büroprozess: E-Mail-Eingang bearbeiten / 139
4.3	Der Papierkorb/Aktenvernichter / 141
4.4	Terminmanagement / 141
4.4.1	Terminarten / 141
4.4.2	Terminplanung / 143
4.4.3	Terminüberwachung / 144
4.4.3.1	Terminkalender / 144
4.4.3.2	Planungstafeln / 147
4.4.4	Digitale Terminplanung und -überwachung / 148
4.5	Die Arbeitsplatzablage / 150
4.5.1	Analoge Arbeitsplatzablage / 150
4.5.2	Abstimmung der analoge und digitale Ablage / 151

- 4.6 Aufgabenverwaltung / 153
 - 4.7 Wiedervorlagesysteme / 154
 - 4.7.1 Der Wiedervorlageprozess / 157
 - 4.7.2 Arbeiten mit einer Wiedervorlage / 158
 - 4.8 Notizen / 160
 - 4.9 Mobiler Assistent / 161
-

5 Zeitmanagement / 165

- 5.1 Effektives Zeit- und Selbstmanagement / 166
- 5.1.1 Wie arbeitet unser Gehirn? / 166
- 5.1.2 Kennzeichen links- und rechtsdominanter Menschen / 167
- 5.2 Berufliche Ziele / 167
- 5.2.1 Berufliche Ziele setzen und verfolgen / 167
- 5.2.2 SMART-Formel / 168
- 5.2.3 Eine Zielcollage erstellen / 168
- 5.2.4 Ziele bewerten und realisieren / 169
- 5.2.5 Ziele überprüfen / 169
- 5.3 Regeln / 170
- 5.4 Pareto-Prinzip / 171
- 5.4.1 Bedeutung des Pareto-Prinzips / 171
- 5.4.2 Anwendung des Pareto-Prinzips / 172
- 5.5 ABC-Analyse / 173
- 5.5.1 Aufgaben nach der ABC-Analyse planen / 173
- 5.5.2 Wertanalyse der Zeitverwendung / 173
- 5.5.3 Die ABC-Analyse durchführen / 174
- 5.6 ALPEN-Methode / 175
- 5.6.1 Tagesplan mithilfe der ALPEN-Methode durchführen / 175
- 5.6.2 Praktische Anwendung / 176
- 5.7 Eisenhower-Prinzip / 176
- 5.7.1 Aufgaben priorisieren / 176
- 5.7.2 Praktische Umsetzung / 177
- 5.8 GTD-Methode / 179
- 5.8.1 Vorbereitung / 179
- 5.8.2 Arbeiten nach der GTD-Methode / 180
- 5.9 Störungen / 181
- 5.9.1 Störungen erkennen / 181
- 5.9.2 Zeitdiebe / 181
- 5.9.3 Zeitfallen / 182
- 5.9.4 Pomodoro-Technik / 182

6 Schriftliche Kommunikation / 186

- 6.1 Schreib- und Gestaltungsregeln nach DIN 5008 / 187
 - 6.1.1 Texte normgerecht gestalten / 188
 - 6.1.1.1 Absatzgestaltung / 189
 - 6.1.1.2 Seitenformatierungen / 189
 - 6.1.1.3 Kopf- und Fußzeilen / 190
 - 6.1.1.4 Zeichenformatierungen / 191
 - 6.1.1.5 Absatzformatierungen / 192
 - 6.1.2 Zahlen normgerecht gestalten / 194
 - 6.1.2.1 Allgemeine Regeln / 194
 - 6.1.2.2 Kalenderdaten und Uhrzeiten / 194
 - 6.1.2.3 Telefonnummer und Telefaxnummer / 195
 - 6.1.2.4 Postfachnummer und Postleitzahl / 196
 - 6.1.2.5 Bankverbindung / 196
 - 6.1.3 Diagramme und Abbildungen / 196
 - 6.1.3.1 Diagramme / 196
 - 6.1.3.2 Abbildungen / 198
 - 6.1.4 Zahlen- und Texttabellen / 199
 - 6.1.4.1 DIN-Regeln zu Zahlen- und Texttabellen / 199
 - 6.1.4.2 DIN-Regeln zu Texttabellen / 199
- 6.2 Papierformate / 201
 - 6.2.1 A-Reihe / 201
 - 6.2.2 B- und C-Reihe / 202
- 6.3 Corporate Design / 203
 - 6.3.1 Das Logo / 204
 - 6.3.2 Typografie / 204
 - 6.3.3 Farbe / 205
 - 6.3.4 Gestaltungsrichtlinien eines Unternehmens / 205
- 6.4 Formulare und Checklisten / 206
 - 6.4.1 Formulararten / 206
 - 6.4.2 Checklisten / 206
 - 6.4.3 Normgerechte Gestaltung / 207
- 6.5 Der Geschäftsbrief / 212
 - 6.5.1 Einsatz / 212
 - 6.5.2 Normgerechte Gestaltung / 213
- 6.6 Fax- und Kurzmitteilung / 219
 - 6.6.1 Faxmitteilung / 219
 - 6.6.2 Kurzmitteilung / 221
- 6.7 E-Mail / 222
 - 6.7.1 Elemente einer E-Mail / 223
 - 6.7.1.1 E-Mail-Kopf / 223
 - 6.7.1.2 E-Mail-Hauptteil / 224

6.7.1.3	E-Mail-Schluss / 226
6.7.1.4	E-Mail-Anhang / 228
6.7.1.5	Verschlüsselung durch die qualifizierte elektronische Signatur / 230
6.7.2	E-Mail-Management / 231
6.7.2.1	E-Mail-Eingang organisieren / 231
6.7.2.2	E-Mails priorisieren / 232
6.7.2.3	E-Mail-Sofortregel / 232
6.7.2.4	E-Mails ablegen / 232
6.7.2.5	Abwesenheitsnotiz / 234
6.8	Kurznachrichten / 235
6.8.1	Versand / 235
6.8.2	Einsatzmöglichkeiten / 235
6.9	Geschäftsbriefe, E-Mails und Kurznachrichten zeitgemäß formulieren / 236
6.9.1	Konzepte zur zeitgemäßen Formulierung / 236
6.9.1.1	Hamburger Verständlichkeitskonzept / 236
6.9.1.2	AIDA-Formel und PPPP-Methode / 237
6.9.2	Anrede / 238
6.9.3	Passende Grußformeln / 238
6.10	Längere Texte / 240
6.10.1	Vorüberlegungen / 240
6.10.2	DIN-Regeln zu längeren Texten / 241
6.11	Schema-, Serien- und Bausteinbriefe / 243
6.11.1	Schemabriefe / 243
6.11.2	Serienbriefe / 245
6.11.3	Bausteinbriefe / 250
6.12	Sprachaufzeichnung und Transkription / 254
6.12.1	Diktiergeräte / 254
6.12.2	Spracherkennungssysteme / 256
6.12.2.1	Spracherkennung und Transkription / 257
6.12.2.2	Sprachsteuerung / 258

7 Mündliche Kommunikation / 263

7.1	Grundlagen der Kommunikation / 264
7.1.1	Das Sender-Empfänger-Modell / 265
7.1.2	Die Körpersprache / 269
7.1.3	Kommunikationsprobleme und -konflikte / 273
7.2	Gespräche führen / 274
7.2.1	Umgangsformen / 274
7.2.2	Fragetechniken / 279
7.3	Gespräche vorbereiten, durchführen und nachbereiten / 282
7.3.1	Faktoren eines erfolgreichen Gespräches / 283
7.3.2	Gespräche vorbereiten / 284

7.3.3	Gespräche strukturieren / 286
7.3.4	Gespräche durchführen / 287
7.3.5	Gespräche nachbereiten / 294
7.4	Informationsgespräche gestalten / 294
7.5	Telefongespräche führen / 295
7.5.1	Telefongespräche vorbereiten / 296
7.5.2	Telefongespräche durchführen / 299
7.5.3	Telefongespräche nachbereiten / 305
7.5.4	Eine Telefonnotiz erstellen / 306
7.5.5	Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern / 307
7.5.6	Den Anrufbeantworter besprechen / 309
7.5.7	Smartphone-Etikette / 309
7.6	Beschwerdegespräche professionell führen / 310
7.6.1	Beschwerden annehmen / 311
7.6.2	Realistisches Selbstbild / 313
7.6.3	Das Eisberg-Modell / 315
7.6.4	Gewaltfreie Kommunikation / 316
7.6.5	Reaktion auf Kritik / 317
7.6.6	Aufbau eines Beschwerdegesprächs / 319
7.6.7	Dreiphasen-Vorbereitung zur Konfliktbewältigung / 320

8 Drucken, Kopieren und Scannen / 325

8.1	Drucker / 326
8.1.1	Laserdrucker / 326
8.1.2	Tintenstrahldrucker / 328
8.1.3	Nadel- bzw. Matrixdrucker / 328
8.1.4	Etiketten- und Kartendrucker / 329
8.1.5	Folgekosten / 330
8.1.6	Druckertreiber / 330
8.1.7	Druckerkauf / 331
8.1.8	Drucker im Überblick / 332
8.2	Scanner / 332
8.2.1	Scannertypen / 333
8.2.2	Leistungsmerkmale / 334
8.2.3	Scanner-Apps / 335
8.3	Kopierer / 336
8.3.1	Digitale Kopiergeräte / 336
8.3.2	Datensicherheit / 338
8.3.3	Leistungsmerkmale / 338
8.3.4	Standort / 340
8.3.5	Multifunktionale Geräte und Apps / 341
8.4	Druckpapier / 343
8.4.1	Papierqualität / 343

- 8.4.2 Recyclingpapiere / 345
 - 8.4.3 Chlorfrei gebleichtes Papier / 345
 - 8.4.4 Fotopapier / 345
 - 8.5 Urheberrecht / 346
 - 8.5.1 Was schützt das Urheberrecht? / 347
 - 8.5.2 Verwertungsrechte / 347
 - 8.5.3 Verletzungen gegen das Urheberrecht / 347
 - 8.5.4 Die soziale Gebundenheit des
Urheberrechts / 348
-

9 Dokumentenmanagement / 352

- 9.1 Dokumente aufbewahren / 354
- 9.1.1 Gesetzliche Vorschriften / 354
- 9.1.2 Betriebliche Gründe / 355
- 9.1.3 Wertstufen / 356
- 9.2 Dokumente ordnen / 357
- 9.2.1 Alphabetische Ordnung / 358
- 9.2.1.1 Namen natürlicher Personen / 358
- 9.2.1.2 Namen juristischer Personen und
Institutionen / 361
- 9.2.1.3 Orts- und Staatennamen / 362
- 9.2.2 Numerische Ordnung / 362
- 9.2.2.1 Fortlaufende Nummerierung / 363
- 9.2.2.2 Dekadische Ordnung / 363
- 9.2.3 Alphanumerische Ordnung / 364
- 9.2.4 Chronologische Ordnung / 364
- 9.2.5 Ordnen nach Stichwörtern / 365
- 9.2.6 Ordnen nach Farben und Symbolen / 365
- 9.3 Dokumente speichern / 366
- 9.3.1 Aktenplan / 366
- 9.3.2 Dateiablage nach DIN 5008 / 368
- 9.3.2.1 Ordnerstruktur / 368
- 9.3.2.2 Dateibenennung / 369
- 9.3.3.3 Standards / 370
- 9.4 Registratur / 372
- 9.4.1 Ablagearten / 372
- 9.4.2 Aktenführung / 373
- 9.4.3 Registraturformen / 374
- 9.4.4 Standorte / 376
- 9.4.5 Datenschutz / 377
- 9.4.6 Kosten / 378
- 9.5 Dokumentenmanagementsysteme / 378
- 9.5.1 Begriffsklärung / 380
- 9.5.2 Aufgabe eines DMS / 380
- 9.5.3 Arbeitsweise / 382
- 9.5.3.1 Dokumentenerfassung / 382

- 9.5.3.2 Indizieren / 383
- 9.5.3.3 Ablegen und Archivieren / 383
- 9.5.3.4 Dokumente suchen / 384
- 9.5.4 DMS-Funktionen / 384
- 9.5.5 Leistungsmerkmale / 385
- 9.5.6 Vorteile / 386
- 9.5.7 Datensicherheit / 386
- 9.5.8 Die DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung) im Dokumentenmanagementsystem / 387
- 9.6 Speichermedien / 388
- 9.6.1 Papier / 388
- 9.6.2 Magnetspeicher / 389
- 9.6.3 Optische Speicher / 389
- 9.6.4 Digitale Speichermedien / 390
- 9.6.5 Mikrofilm / 391

10 Informationen beschaffen, bewerten, aufbereiten und präsentieren / 397

- 10.1 Was sind Informationen? / 398
- 10.2 Informationen beschaffen und sichern / 399
- 10.2.1 Suchen und Finden im Internet / 402
- 10.2.1.1 Suchprinzipien / 403
- 10.2.1.2 Suchmaschinen / 403
- 10.2.1.3 Suchoptionen / 404
- 10.2.2 Blogs / 407
- 10.2.3 Elektronische Newsletter / 407
- 10.2.4 RSS (Really Simple Syndication) / 408
- 10.2.5 Google Alerts / 408
- 10.2.6 Wikis / 408
- 10.2.7 Podcast / 409
- 10.2.8 Internetseiten zum späteren Lesen speichern / 410
- 10.2.9 Digitale Notizbücher / 410
- 10.3 Informationen bewerten / 411
- 10.4 Datenschutz und Datensicherheit / 412
- 10.4.1 Datenschutz / 412
- 10.4.2 Datensicherheit / 413
- 10.4.3 Sichere Passwörter nutzen / 413
- 10.4.4 Daten sicher löschen / 415
- 10.4.5 Digitale Signatur / 416
- 10.4.6 Digitales Unterzeichnen von Dokumenten / 417
- 10.4.7 Digitales Wasserzeichen / 417
- 10.4.8 Spams / 418
- 10.4.9 Virenschutz / 418
- 10.4.10 Phishing / 419
- 10.5 Informationen aufbereiten / 420
- 10.5.1 Lesen / 420

- 10.5.2 Datenübernahme / 420
- 10.5.3 Das intelligente Dateiformat PDF (Portable Document Format) / 422
- 10.5.4 Dateien packen und entpacken / 423
- 10.5.5 Infothek / 424
- 10.6 Informationen präsentieren / 425
 - 10.6.1 Eine Präsentation planen / 425
 - 10.6.2 Faktoren des Präsentationserfolgs / 426
 - 10.6.2.1 Ziel und Zielgruppe / 426
 - 10.6.2.2 Inhalte / 428
 - 10.6.2.3 Aufbau einer Präsentation / 428
 - 10.6.2.4 Medieneinsatz / 429
 - 10.6.2.5 Raum / 434
 - 10.6.2.6 Zeitplanung / 434
 - 10.6.2.7 Die Präsentatorin/der Präsentator / 435
 - 10.6.3 Visuelle Gestaltungsprinzipien / 436
 - 10.6.4 Gestaltungsregeln / 437
 - 10.6.4.1 Schrift / 437
 - 10.6.4.2 Farbeinsatz / 437
 - 10.6.4.3 Überschriften / 438
 - 10.6.4.4 Anordnung der dargestellten Elemente / 438
 - 10.6.4.5 Aufzählungen / 438
 - 10.6.4.6 Hintergrund / 439
 - 10.6.4.7 Layout / 439
 - 10.6.4.8 Bilder und Grafiken / 440
 - 10.6.4.9 Titelfolie / 440
 - 10.6.4.10 Organigramme / 441
 - 10.6.4.11 Diagramme / 441
 - 10.6.4.12 Tabellen / 442
 - 10.6.4.13 Animationen / 442
 - 10.6.4.14 Folienübergänge / 443
 - 10.6.4.15 Sound / 443
 - 10.6.4.16 Folienmaster / 443
 - 10.6.4.17 Kioskpräsentationen (= selbstablaufend) / 444
 - 10.6.4.18 Handout / 444
 - 10.6.4.19 Kopf- und Fußzeilen / 445
 - 10.6.5 Hinweise für die Durchführung einer Bildschirmpräsentation / 445

11 Digital und virtuell zusammenarbeiten / 452

- 11.1 Aufbau einer EDV-Anlage / 453
 - 11.1.1 Hardware / 454
 - 11.1.2 Software / 456
 - 11.1.3 Computernetzwerke / 456
- 11.2 Telekommunikationsnetze / 457

- 11.2.1 Festnetz (IP-Technologie) / 459
- 11.2.2 Mobilfunknetze / 460
- 11.2.3 Satellitentechnik / 463
- 11.3 Internet / 463
- 11.3.1 Aufbau und Entwicklung / 463
- 11.3.1.1 World Wide Web / 465
- 11.3.1.2 Internetadresse / 466
- 11.3.1.3 Top-Level-Domains / 466
- 11.4 Soziale Netzwerke / 467
- 11.4.1 Arten / 467
- 11.4.2 Social-Media-Richtlinien in Unternehmen / 468
- 11.4.3 Social-Media-Etikette / 470
- 11.5 Cloud-Lösungen / 471
- 11.5.1 Cloud-Lösungen / 471
- 11.5.2 Virtueller Datenraum (VDR) / 473
- 11.6 Informations- und Kommunikationstechnologien in Unternehmen / 474
- 11.6.1 Videokonferenzen / 474
- 11.6.1.1 Technische Anforderungen / 475
- 11.6.1.2 Wesentliche Funktionen einer Videokonferenz-Software / 475
- 11.6.1.3 Videokonferenzen vorbereiten, durchführen und nachbereiten / 476
- 11.6.1.4 Vorteile von Videokonferenzen / 477
- 11.6.1.5 Videokonferenz-Etikette / 478
- 11.6.2 Virtuelle Räume / 479
- 11.6.2.1 Extended Reality (XR) / 479
- 11.6.2.2 Virtuelle Arbeitsplätze / 479
- 11.6.3 Forum / 480
- 11.6.4 Chat / 481
- 11.6.5 Instant Messaging (IM) / 482
- 11.6.6 Virtuelles Klassenzimmer / 482
- 11.6.7 Tools zur virtuellen Zusammenarbeit / 483
- 11.7 Im Team zusammenarbeiten / 485
- 11.7.1 Teamentwicklung / 485
- 11.7.2 Kommunikationsfähigkeit entwickeln / 486
- 11.7.3 Teamarbeit durchführen / 488

12 Veranstaltungen organisieren / 493

- 12.1 Sitzungen und Besprechungen / 494
- 12.1.1 Besprechungsziele / 494
- 12.1.2 Tagesordnung / 495
- 12.1.3 Teilnehmer / 495

- 12.1.4 Zeitplanung / 495
- 12.1.5 Raumausstattung und Bewirtung / 496
- 12.1.6 Einladung / 497
- 12.2 Veranstaltungsarten unterscheiden / 498
- 12.2.1 Veranstaltungsarten / 499
- 12.2.2 Zielsetzung und Anforderungen / 500
- 12.3 Veranstaltungen planen und vorbereiten / 502
- 12.3.1 Planungskomponenten / 504
- 12.3.2 Thema und Inhalte / 505
- 12.3.3 Teilnehmer und Referenten / 505
- 12.3.4 Termin / 507
- 12.3.5 Veranstaltungsort / 509
- 12.3.6 Kosten / 510
- 12.3.7 Gesetzliche Vorschriften und Genehmigungen / 512
- 12.3.8 Versicherungen / 512
- 12.3.9 Bewirtung / 512
- 12.3.10 Namensschilder, Tagungsmappen und Hinweisschilder / 513
- 12.3.11 Betriebsinterne Veranstaltungsrichtlinien / 514
- 12.4 Das Programm/die Tagesordnung erstellen / 515
- 12.4.1 Programmplanung / 516
- 12.4.2 Rahmenprogramm / 517
- 12.4.3 Checkliste Veranstaltungsprogramm / 517
- 12.4.4 Tagesordnung / 519
- 12.5 Veranstaltungsräume bereitstellen / 522
- 12.5.1 Anforderungen an den Veranstaltungsraum / 523
- 12.5.2 Checkliste Veranstaltungsraum / 523
- 12.5.3 Sitzordnung / 525
- 12.5.4 Bewirtung / 527
- 12.5.5 Raumtechnik / 528
- 12.6 Einladungsschreiben verfassen / 529
- 12.6.1 Einladungsformen / 530
- 12.6.2 Einladungsinhalte / 532
- 12.6.3 Einladungsfristen / 533
- 12.6.4 Eindeutige Formulierungen / 533
- 12.6.5 Antwortkarte / 534
- 12.7 Bei Veranstaltungen mitwirken / 536
- 12.7.1 Zeit- und Arbeitspläne / 537
- 12.7.2 Checkliste Veranstaltungsdurchführung / 538
- 12.7.3 Umgangsformen / 538
- 12.8 Veranstaltungen nachbereiten / 540
- 12.8.1 Abschlussarbeiten vor Ort / 542
- 12.8.2 Abschlussarbeiten im Unternehmen / 542

- 12.8.3 Erfolgsmessung / 543
 - 12.8.4 Auswertungsinstrumente / 544
 - 12.8.5 Abschlussbericht / 544
 - 12.8.6 Dankschreiben / 545
-

13 Geschäftsreisen organisieren / 549

- 13.1 Rahmenbedingungen analysieren / 550
 - 13.1.1 Reiserichtlinien / 550
 - 13.1.2 Onlinebuchungssysteme (Online Booking Engine = OEG) / 557
 - 13.1.3 Reiseinformationen / 558
 - 13.1.4 Ökologische Gesichtspunkte / 562
 - 13.2 Anreise- und Übernachtungsmöglichkeiten / 563
 - 13.2.1 Verkehrsmittel / 563
 - 13.2.2 Reisen mit dem Auto / 564
 - 13.2.3 Reisen mit der Bahn / 565
 - 13.2.4 Reisen mit dem Flugzeug / 567
 - 13.2.5 Hotelanfrage und -buchung / 570
 - 13.3 Geschäftsreisen planen / 573
 - 13.3.1 Reiseplan / 574
 - 13.3.2 Reisemappe / 577
 - 13.3.3 Reisedokumente / 577
 - 13.3.4 Merkblatt für Geschäftsreisende / 580
 - 13.3.5 Prozess Reiseplanung / 581
 - 13.3.6 Abschlussarbeiten / 581
 - 13.4 Reisekostenabrechnungen erstellen / 582
 - 13.4.1 Reisekostenrecht / 583
 - 13.4.2 Erste Tätigkeitsstätte / 583
 - 13.4.3 Fahrtkosten / 584
 - 13.4.4 Verpflegungskosten / 585
 - 13.4.5 Übernachtungskosten / 586
 - 13.4.6 Nebenkosten / 587
 - 13.4.7 Firmenkreditkarte / 588
-

14 Protokolle / 591

- 14.1 Aktennotizen / 592
- 14.2 Grundsätzliches zum Protokoll / 594
- 14.3 Protokollarten / 595
 - 14.3.1 Wortprotokoll / 595
 - 14.3.2 Verlaufsprotokoll / 595
 - 14.3.3 Kurzprotokoll / 596
 - 14.3.4 Ergebnisprotokoll / 597
 - 14.3.5 Gedächtnisprotokoll / 597
 - 14.3.6 Simultanprotokoll / 597
 - 14.3.7 Protokollarten im Überblick / 597

- 14.4 Aufnahme- und Arbeitstechnik / 598
 - 14.5 Protokollrahmen / 600
 - 14.6 Sprachliche Gestaltung / 602
 - 14.7 Nachbereitung des Protokolls / 604
-

15 Projektmanagement / 608

- 15.1 Projektbegriff definieren und Projektziele formulieren / 609
 - 15.1.1 Projektdefinition / 610
 - 15.1.2 Projektidee / 612
 - 15.1.3 Projektziele / 615
 - 15.1.4 Projektskizze / 617
- 15.2 Projekte organisieren / 619
 - 15.2.1 Projektauftrag / 621
 - 15.2.2 Beteiligte in der Projektorganisation / 623
 - 15.2.3 Phasenmodelle der Projektorganisation / 624
 - 15.2.4 Die Grobplanung / 627
- 15.3 Im Projektteam starten / 629
 - 15.3.1 Das Projektteam / 629
 - 15.3.2 Teamentwicklung / 632
 - 15.3.3 Arbeitsstart im Projektteam / 632
 - 15.3.4 Teamregeln / 634
 - 15.3.5 Informations- und Kommunikationswege sowie Dokumentation / 634
- 15.4 Projekte strukturieren / 637
 - 15.4.1 Projektstrukturplan (PSP) / 638
 - 15.4.2 Arbeitspakete (AP) / 641
 - 15.4.3 Arbeitspaketbeschreibung / 642
- 15.5 Projektablaufplan, Terminplan und Kapazitätsplan erstellen / 644
 - 15.5.1 Ablaufplanung / 645
 - 15.5.2 Zeit- und Terminplanung / 646
 - 15.5.3 Ressourcen- und Kostenplanung / 650
- 15.6 Projektbesprechungen durchführen / 654
 - 15.6.1 Besprechungsarten im Projekt / 654
 - 15.6.2 Besprechungsstandards und Gesprächsregeln / 655
 - 15.6.3 Besprechungsvorbereitung / 657
 - 15.6.4 Konflikte / 658
 - 15.6.5 Regeln für die Weitergabe von Informationen / 659
- 15.7 Projekte steuern und überwachen / 661
 - 15.7.1 Zwischengespräche / 662
 - 15.7.2 Aktionsplan / 662
 - 15.7.3 Projektcontrolling / 664
 - 15.7.4 Abweichungsanalyse / 667

15.7.5	Soll-Ist-Vergleich / 667
15.7.6	Meilenstein-Trend-Analyse / 668
15.7.7	Steuerungsmaßnahmen / 668
15.7.8	Projektstatusbericht / 668
15.8	Projektabschlussbericht erstellen / 671
15.8.1	Abschlussarbeiten / 672
15.8.2	Projektabschlussbericht / 672
15.9	Projektende planen / 675
15.9.1	Projektabschlussbesprechung / 676
15.9.2	Projektabschlussfeier / 677
15.9.3	Projektveröffentlichung / 677

Bildquellenverzeichnis / 680

Sachwortverzeichnis / 682