

Appel/Rühling · Bürowirtschaft

Dipl.-Vw./Dipl.-Hdl. Jo Appel  
Staatl. gepr. Betriebsw. Helga Rühling

# Bürowirtschaft

Ein Lehr- und Arbeitsbuch  
mit praktischen Fällen  
für die Ausbildung in Büroberufen

2., durchgesehene Auflage

**GABLER**

Appel, Jo:  
Bürowirtschaft: e. Lehr- u. Arbeitsbuch mit prakt. Fällen für d.  
Ausbildung in Büroberufen / Jo Appel; Helga Rühling. - 2.,  
durchges. Aufl. - Wiesbaden: Gabler, 1985  
(Gabler-Schulbuch)  
ISBN 978-3-409-97262-8 ISBN 978-3-322-93076-7 (eBook)  
DOI 10.1007/978-3-322-93076-7  
NE: Rühling, Helga:

1. Auflage 1980  
2. Auflage 1986  
Unveränderter Nachdruck 1991

Der Gabler Verlag ist ein Unternehmen der Verlagsgruppe Bertelsmann International.

© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 1991  
Lektorat: Brigitte Stolz-Dacol



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Höchste inhaltliche und technische Qualität unserer Produkte ist unser Ziel. Bei der Produktion und Verbreitung unserer Bücher wollen wir die Umwelt schonen: Dieses Buch ist auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier gedruckt. Die Einschweißfolie besteht aus Polyäthylen und damit aus organischen Grundstoffen, die weder bei der Herstellung noch bei der Verbrennung Schadstoffe freisetzen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Satz: Henninger Satz, Wiesbaden

ISBN 978-3-409-97262-8

# Vorwort

„Wenn Du einmal Erfolg hast, kann das Zufall sein.  
Wenn Du zweimal Erfolg hast, kann das Glück sein.  
Wenn Du dreimal Erfolg hast, ist es FLEISS und TÜCHTIGKEIT.“

Dieses Sprichwort aus der Normandie zeigt eines sehr deutlich: Ein tüchtiger, ein erfolgreicher Mensch wird nicht geboren, er wird gemacht, und zwar durch sich selbst. Ja, er lernt, trainiert, hat Selbstdisziplin und – FLEISS.

Das vorliegende Lehr- und Arbeitsbuch der Bürowirtschaft ist für kaufmännische Auszubildende gedacht, die anhand praxisnaher Fälle lernen möchten. Wir haben uns bemüht, der Theorie nur die Bedeutung zukommen zu lassen, die erforderlich ist, um im Arbeitsleben erfolgreich bürowirtschaftliche Fälle lösen zu können. Wir wenden uns mit diesem Lehr- und Arbeitsbuch aber auch an all jene, die ihre bürowirtschaftlichen Kenntnisse und Fertigkeiten systematisieren oder ausbauen möchten.

Wir wünschen allen Lesern unseres Buches, daß sie mit Fleiß, Ausdauer, Interesse – und mit einem Kugelschreiber versehen, die nachfolgenden Seiten „bearbeiten“.

Viel Freude und Erfolg!

Die Verfasser

# Inhaltsverzeichnis

## *1. Kapitel: Organisation des Arbeitsplatzes und des Arbeitsablaufes*

1. Zeitfallen . . . . .	12
2. Zeitanalyse . . . . .	14
3. Arbeitsverhalten . . . . .	15
4. Sich Ziele und Prioritäten setzen . . . . .	18
5. Hilfsmittel des Arbeitsablaufs: Checklisten . . . . .	19
6. Organisation des Arbeitsplatzes . . . . .	20
7. Übungen . . . . .	22

## *2. Kapitel: Postbearbeitung*

1. Sendungsarten und Versendungsformen . . . . .	27
1.1 Erläuterung der für den Kaufmann wichtigsten Sendungsarten . . . . .	28
1.2 Erläuterung der für den Kaufmann wichtigsten Versendungsformen . . . . .	31
2. Behandlungsvermerke . . . . .	34
2.1 Behandlungsvermerke erläutern (Übung) . . . . .	35
3. Bearbeitungsvorgänge und Organisationshilfsmittel . . . . .	37
4. Portokosten . . . . .	40
5. Übungen . . . . .	42

## *3. Kapitel: Betriebliche Kommunikation*

1. Der betriebliche Informationsfluß . . . . .	48
2. Kommunikationsinstrumente . . . . .	49
2.1 Telefon . . . . .	49
2.2 Telex . . . . .	53
2.3 Schriftverkehr . . . . .	55
3. Übungen . . . . .	65

## *4. Kapitel: Terminplanung und -kontrolle*

1. Hilfsmittel und Techniken bei der Arbeit mit Terminen . . . . .	73
1.1 Terminkalender . . . . .	73
1.2 Termintafeln . . . . .	76
1.3 Terminmappe . . . . .	76
2. Übungen . . . . .	76

## *5. Kapitel: Registratur (Informationsspeicherung)*

1. Was versteht man unter dem Begriff „Schriftgut“? . . . . .	86
2. Wie lange soll welches Schriftgut aufbewahrt werden? . . . . .	86
3. Ordnungsweisen . . . . .	88
4. Registraturarten . . . . .	94
5. Ort der Ablage . . . . .	96
6. Übungen . . . . .	97

## *6. Kapitel: Reprografie*

1. Vervielfältigungen . . . . .	105
1.1 Umdruckverfahren. . . . .	106
1.2 Matrizenverfahren . . . . .	107
1.3 Bürohochdruckverfahren. . . . .	107
1.4 Offsetverfahren. . . . .	108
2. Kopierverfahren . . . . .	112
2.1 Fotokopie (Naßkopie) . . . . .	112
2.2 Thermo- oder Wärmekopie . . . . .	113
2.3 Xerografie oder elektrostatische Kopie . . . . .	113
3. Kosten der Reprografie. . . . .	115
4. Innerbetriebliche Organisation der Reprografie . . . . .	118
5. Gesetzliche Grundlagen der Reprografie. . . . .	119
6. Übungen . . . . .	120

## *7. Kapitel: Vordruckwesen*

1. Rationelle Vordruckgestaltung. . . . .	125
2. Übungen . . . . .	126

## *8. Kapitel: Statistische Arbeiten*

1. Welchen Zweck hat eine Statistik? . . . . .	135
2. Aufbau einer Tabelle . . . . .	136
3. Die grafische Darstellung. . . . .	137
3.1 Das Kreisdiagramm . . . . .	138
3.2 Das Beziehungsdiagramm . . . . .	138
3.3 Das Stab- oder Säulendiagramm . . . . .	139
4. Übungen . . . . .	140

### *9. Kapitel: Dienst- und Geschäftsreisen*

1. Reisevorbereitung . . . . .	147
2. Zusammenstellen der Reiseunterlagen . . . . .	149
3. Reisekostenabrechnung . . . . .	150
4. Übungen . . . . .	154

### *10. Kapitel: Konferenzen und Besprechungen*

1. Besprechungs- bzw. Konferenzvorbereitung . . . . .	160
2. Besprechungs- bzw. Konferenzdurchführung. . . . .	165
3. Nachbereitung einer Konferenz bzw. einer Besprechung . . . . .	166
4. Das Protokoll . . . . .	167
4.1 Was ist ein Protokoll? . . . . .	167
4.2 Protokollarten . . . . .	167
4.3 Protokollrahmen . . . . .	168
5. Ergebnisüberprüfung . . . . .	170
6. Übungen . . . . .	171

Sachregister . . . . .	177
------------------------	-----