

Administration und Logistik

Ergänzendes Lehrmittel zur beruflichen Grundausbildung
und für die Weiterbildung

Im täglichen Leben spielt die Entwicklung der Persönlichkeit eine wesentliche Rolle. Die heutigen Erwartungen sind stark gestiegen und verlangen öfters vermehrte Kenntnisse über effiziente Administration, Logistik usw. Es gibt dazu einige Regeln und nützliche Hinweise, zum Beispiel über die Anwendung erfolgreicher Administration, über die Bedeutung der Logistik und über vieles mehr. Dieses Lehrmittel fördert die Selbstentfaltung und Persönlichkeit.

Herstellung und Verlag



Verlag für Lehrmittel und neue Medien
Gewerbstrasse 18
8132 Egg
Telefon 044 986 35 70
verlag@fo-publishing.ch
www.fo-publishing.ch

ISBN: 978-3-908678-83-0

Inhaltverzeichnis

1. Grundlagen der Administration

Administration ist schriftliche Kommunikation	1
Geräte und Mittel der Administration	3
Datenschutz zur Sicherung der Privatheit	6
Arbeitsblatt: «Administration»	7

2. Aufgaben/Anwendung der Administration

Informieren – eine wichtige Aufgabe	9
Korrespondenz = Schriftwechsel	11
E-Mails richtig einsetzen	13
Knigge für die Korrespondenz	15
Administration im Einsatz	17
Postdienst, eine Aufgabe der Administration	20
Berichte schreiben – Tipps und Tricks	21
Die wichtigsten Korrekturzeichen	22
Protokolle aufnehmen und erstellen	23
Checklisten entwerfen, schreiben, handhaben	24
Statistiken und Diagramme herstellen	25
Gebrauchsanweisung ausfertigen	27
Ablage und Archivierung	28
Arbeitsblätter: «Telefondienste»	29
«Ausdrucks- und Stilformen»	31

3. Logistik = Warenbewirtschaftung

Bedeutung der Logistik	33
Prinzip «First in – First out»	37
Das «Bring-Abhol-Prinzip»	37
Bedeutung des Strichcodes und des QR-Codes	38
Arbeitsblatt: «Logistik»	41

4. Finanzadministration und Buchhaltung

Zahlungsverkehr via Geld, Kreditkarte, Bank	43
Kreislauf des Geldes	46
Banken für den Zahlungs- und Kreditverkehr	47
Buchhaltung = Rechnungsführung	48
Inventar = Bestandesaufnahme	53
Kalkulation = Kostenberechnung	54
Versicherung = finanzielle Absicherung	55
Steuern = Zahlungen an Gemeinden/Kanton/Bund	57
Arbeitsblätter: «Finanz-Administration»	59
«Versicherung/Steuern»	61

5. Glossar/Lernkontrolle

63

Administration ist schriftliche Kommunikation

Administration ist der Sammelbegriff für die in jedem Unternehmen vorkommenden Büroarbeiten. Dazu gehört vor allem die Korrespondenz, vom Mitteilungszettel bis zum gut formulierten und gut gestalteten Brief. Dazu kommt die Anfertigung von Dokumenten verschiedenster Art und einiges mehr.

Eigentlich kann die Administration als schriftliche Kommunikation bezeichnet werden, denn zusätzlich zur mündlichen Kommunikation gehören in jedem Unternehmen diverse Büroarbeiten. Es handelt sich zum Beispiel um:

- Postverteilung
- Mitteilungen/Berichte
- Protokollieren
- Bekanntmachungen
- Inventare vornehmen
- Archivierung vornehmen
- Postabfertigung
- Rapportieren
- Anweisungen vermitteln
- Rundschreiben
- Ablage erledigen
- usw.

Grundsätzlich sollen alle Leistungen und Schriftstücke klar, korrekt, zielgerichtet und ansprechend sein.

Nebst der sicheren Ankunft beim Empfänger soll die Kultur des Unternehmens zum Ausdruck kommen. Dokumente haben die Wirkung einer Visitenkarte.

Die Administration, oder Bürokommunikation, hat im Wesentlichen folgende Ziele:

- a) Alle Arbeiten richtig, sachlich, unkompliziert erledigen.
- b) Informationen in geeigneter Form übermitteln.
- c) Informationen an die richtigen Personen vermitteln.
- d) Zum richtigen Zeitpunkt informieren bzw. handeln.

Während die mündliche Kommunikation hohe Anforderungen an die Spontaneität der Beteiligten stellt, hat die schriftliche Kommunikation den Vorteil, dass überlegt gehandelt werden kann. Schriftstücke werden normalerweise erst weitergegeben, wenn man sich vergewissert hat, dass die Information in der gewünschten Form dargelegt und verständlich ist. Briefe verfügen generell über eine genauere Wortwahl und grössere Ausdrucksvielfalt. Zusätzlich haben Schriftstücke den Vorteil, dass der genaue Wortlaut, ohne geändert oder verfälscht zu sein, zur späteren Verwendung erhalten bleibt.

Allgemeines



Anforderungen

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendwelcher Form kopiert, vervielfältigt, verarbeitet, übersetzt oder in analoger bzw. digitaler Form reproduziert werden.

Quellennachweis: Dieses Lehrmittel basiert teilweise auf Fachliteratur und Prospekten. Für die Verwendung gewisser Texte und Abbildungen gebührt den betroffenen Autoren und Verlagen bester Dank.

Schriftstücke

In jedem Unternehmen stehen mehr oder weniger folgende Mittel zur Übermittlung von Informationen zur Verfügung:

- | | | |
|---------------------|--------------|----------------|
| ■ Briefe | ■ Notizen | ■ Adresslisten |
| ■ Memos | ■ Rapporte | ■ Arbeitspläne |
| ■ Lieferscheine | ■ Umschläge | ■ Ferienpläne |
| ■ Rechnungen | ■ Plakate | ■ usw. |
| ■ interne Weisungen | ■ Protokolle | |

Zur Übermittlung von Nachrichten dienen auch Zeitungen, Zeitschriften, Prospekte, Kataloge, Werbung und einiges mehr.

E-Mails und SMS

E-Mails haben gegenüber Telefongesprächen einige Vorteile. Die Information erreicht den Empfänger unkompliziert und schnell, ohne dass er zu dieser Zeit persönlich erreichbar sein muss. Die Antwort erfolgt meist kurzfristig und wie bei einem Brief bleibt der genaue Wortlaut erhalten.

SMS haben oft keine grosse Bedeutung. Der Inhalt wird immer so weit wie möglich verkürzt, und die Aussage geht manchmal kurzfristig verloren.

Bilder

Zeichnungen

Skizzen

Statistiken

Fotos/Filme

Grafiken

Piktogramme

Bilder vermitteln Informationen und sind auch eine Art von Kommunikation. Bilder lassen sich auf einen Blick erfassen und bleiben nachhaltiger in Erinnerung. Es heisst doch: Ein gutes Bild sagt mehr als tausend Worte. Ein Beispiel sind auch Piktogramme, Symbole und Signale. Sie sind vorwiegend an öffentlichen Orten zu finden. Im Strassenverkehr, in Bahnhöfen und Flughäfen weisen sie den Weg und vermitteln Informationen. Das Auge vermag die Information viel schneller zu erfassen, als dies mit geschriebenem Text möglich wäre.

Geräte und Mittel der Administration

Zusätzlich zu einer geeigneten Möblierung kommen für die Administration folgende technische Hilfsmittel zum Einsatz:

- Diverses Schreibzeug
- Fax
- Computer
- Scanner
- Telefon
- Kopiergerät
- Drucker
- Rechenmaschine

Jeder Anschluss beinhaltet eine Leitung und eine Rufnummer. Ausser Telefongesprächen können Zusatzdienste in Anspruch genommen werden, z. B. Anrufbeantworter, Anrufumleitungen, Weckdienste, Konferenzgespräche, Rufnummererkennung, spezielle Signaltöne, diverse Speichermöglichkeiten.

Die drahtlose Telefonie, besonders das Handy, bieten eine Menge Vorteile, z.B. einen weitgehend freien Standort. Der Funktionsumfang der Geräte nimmt ständig zu, SMS und MMS sind geeignet für kurze Mitteilungen, Uhr mit Weckerfunktion, um nur wenige Möglichkeiten zu nennen.

Der Telefax macht es möglich, Schriftstücke über die Telefonleitung zu übermitteln. Mit geringem Aufwand können Dokumente und auch Bilder unmittelbar, wie ein Telefongespräch, an den Empfänger gesendet werden. Die Faxübermittlung ist sehr einfach: Das Dokument in den Papiereinzug legen, Telefonnummer eintippen und die Starttaste drücken. Unter anderem lässt sich nach erfolgter Sendung wenn gewünscht eine Sendequittung mit Uhrzeit und weiteren Details ausdrucken.

Die Bürokommunikation bedingt vielfach die Herstellung von Kopien, und dazu dienen Kopiergeräte mit unterschiedlicher Leistungsfähigkeit. Wenn der Kopierer auch noch so gut ist, ein Kopiervorgang ist immer mit einem geringen Qualitätsverlust verbunden. Je besser die Vorlage, desto besser die Kopie. Erwähnenswert ist die Zoomfunktion. Damit lassen sich Vorlagen z. B. bis 60% verkleinern oder bis 140% vergrössern.

Bei der Administration (Bürokommunikation) ist der Computer zum wichtigsten Hilfsmittel geworden. Der PC (Personal Computer) und das Netzwerk bilden die Informationszentrale jedes Unternehmens. Es gibt kaum mehr einen Arbeitsplatz, der ohne PC, Laptop oder Notebook auskommen kann. Beim Computer gibt es zwei Komponenten: a) die Hardware, die alle sicht- und greifbaren Bestandteile des Computers sowie seine angeschlossenen Geräte umfasst. b) die Software, das heisst das Betriebssystem und die Anwenderprogramme. Der Computer selbst besitzt keine Funktio-

Telefon im Festnetz

Telefon im Mobilnetz

Fax

Kopiergerät

Computer

nen, mit denen ein Benutzer etwas anfangen könnte. Seine Funktionen bezieht er aus der Software, die bei ihm zuerst eingelesen (installiert) werden müssen. Für die verschiedenen Anwendungen gibt es passende Programme, zum Beispiel:

- Microsoft Word für Korrespondenz
- Microsoft Excel für Tabellen
- Microsoft Powerpoint für Präsentationen
- OpenOffice für Korrespondenz

Der Computer, das Internet dienen für alles, sollen möglichst alles vereinfachen und dienen als:

- Schreibmaschine inkl. Korrekturvorgang
- Empfangs- und Versandstation für E-Mails, SMS usw. sowie für die Skype-Telefonie
- Agenda, organisatorische Hilfe und als Planungsinstrument
- Informationsdienst und als Nachschlagewerk
- Bestellgerät für die Onlineshops
- Rechenmaschine, Instrumente zum Kalkulieren
- Archivsystem, zum Sammeln von Berichten und Bildmaterial
- und vor allem auch zum Freizeitvergnügen

Drucker

Im Büroumfeld kommen meist zwei Arten von Druckern zur Anwendung, der Tintenstrahldrucker und der Laserdrucker. Beide verfügen über gute Ausdruckqualität. Tintenstrahldrucker arbeiten mit Tinte, die über mikrofeine Düsen auf das Papier gespritzt wird. Laserdrucker arbeiten mit Toner, einem sehr feinen Pulver, das über die Bildtrommel auf dem Papier abgelegt und mit Hitze fixiert wird. Es gibt Schwarzweiss-Drucker und Farbdrucker, bei denen Schwarz und die drei Grundfarben Cyan (blau), Magenta (rot) und Yellow (gelb) eingesetzt werden.

Scanner

Scanner dienen der Erfassung von Dokumenten, damit diese in digitaler Form mit dem Computer verwendet werden können. Beim Scannen wird eine Vorlage mit Licht abgetastet und das Bild mit einem Raster in verschiedene Bildpunkte eingeteilt. Diese werden von Sensoren aufgenommen und nach Farbe und Helligkeit eingestuft und festgehalten. Normale Scanner arbeiten mit einer Auflösung von 600 bis 1200 dpi (dots per inch). Dies entspricht 1200 Bildpunkten auf 2,5 cm.

Rechenmaschine

Als Hilfsmittel, um bei der Buchhaltung, beim Offert- und Rapportwesen, beim Aufnehmen des Inventars usw. die Arbeit des Rechnens möglichst effizient vorzunehmen, dienen geeignete Rechenmaschinen. Dazu gibt es den Bedürfnissen angepasste Modelle, vom kleinen Taschenrechner zum Rechenapparat auf dem Pult bis zum EDV-gesteuerten Rechenautomaten.

Formulare tragen wesentlich zur Vereinfachung der Arbeitsabläufe bei. Sie dienen dazu, Zeit zu sparen, Informationen einheitlich, genau und schnell zu erfassen. Formulare erfüllen ihren Zweck jedoch nur dann, wenn sie gut durchdacht und übersichtlich klar gestaltet sind. Formulare sind allgegenwärtig, z. B. für Umfragen, Anmeldungen, Inventare usw. Ferner gibt es Rechnungsformulare, Quittungen, Steuererklärung, Arbeitsrapporte und vieles mehr.

Formulare müssen einen übersichtlichen, logischen Aufbau haben.

- sie sollen nur so viele Daten erfassen, wie nötig sind, nichts Überflüssiges, das heißt, so wenig Daten wie möglich
- die Fragen müssen präzise und kurz sein
- es muss genügend Raum für die Antwort vorhanden sein
- die Schrift darf nicht zu klein, muss gut lesbar sein
- sie sollen sich für die Weiterverarbeitung, Registrierung, Archivierung eignen



Durchschreibe-Formular mit einer oder mehreren Kopien

Die einfachste Checkliste ist der Einkaufszettel. Checklisten dienen bei umfangreichen Aufgaben dazu, dass nichts vergessen wird. Zum Beispiel geht kein Pilot in die Luft, bevor die umfangreiche Checkliste abgearbeitet ist. Bereits beim Erfassen einer Checkliste muss genau durchdacht werden, was zu berücksichtigen ist. Es gibt eine Vielzahl von Checklisten, teilweise Streichlisten

- zur Arbeitsvorbereitung, für den Einkauf, die Materialbereitstellung
- zu Arbeitsabläufen
- zur Sicherheit, Risikochecklisten
- zur Qualitätssicherung

Formulare



Checklisten

Checkliste Umzug

- Alten Mietvertrag rechtzeitig kündigen
- Wohnung ausmisten
- Transporter mieten
- Urlaub für Umzugstermin beantragen
- Telefon ummelden
- Nachsendeantrag bei der Post stellen
- Hilfskräfte organisieren
- Verpackungsmaterial besorgen
- Unnützes austragieren, verteilen
- Nicht mehr Gebrauchtes entsorgen
- Reinigung vornehmen



Datenschutz zur Sicherung der Privatheit

Datenschutz bedeutet das Schützen von Informationen vor unberechtigtem Zugriff, vor missbräuchlicher Verwendung, vor unerlaubter Weitergabe sowie vor Verfälschung. In Betrieben gibt es weitgehend offene Angelegenheiten, die nicht für die Allgemeinheit bestimmt sind. Deshalb ist man darauf angewiesen, dass alle Mitarbeitenden keine internen Daten unberechtigt oder gedankenlos weitergeben, das heisst, es gilt, verantwortungsvoll den Datenschutz zu befolgen.

Daten sind in doppelter Hinsicht, ein wertvolles Gut. Zum einen in materieller Hinsicht und zum andern verleihen persönliche Daten einen ideellen Wert für jeden Einzelnen.

Für den Datenschutz und die Datensicherheit gelten folgende Regeln:

- Es sollen nur so viele Daten wie nötig, das heisst so wenig wie möglich, gesammelt werden.
- Ausser es handelt sich um eine amtliche Angelegenheit oder um ein Gesetz (z. B. wegen Verbrechen), muss vor der Sammlung von Daten das Einverständnis von allen Betroffenen eingeholt werden.
- Es ist ein Verstoß, wenn von jemandem nicht rechtmässig oder zweckwidrig Daten beschafft werden.
- Das Weitergeben von schützenswerten Daten ist verboten, strafbar.
- Grundsätzlich müssen schützenswerte Daten genügend vor einem Zugriff von Unberechtigten gesichert sein.
- Rechtmässige Datensammlungen sind auf aktuellem Stand zu halten.

Grundsatz

Datenschutz ist Persönlichkeitsschutz. Jeder Mensch soll selber darüber bestimmen, welche Informationen über ihn – wem, wann, wo - bekannt gegeben werden.

Schweigepflicht

In allen Unternehmen gibt es das eine und das andere, das nicht öffentlich ist. Allgemein wird eine berufliche Schweigepflicht vorausgesetzt. Im Weiteren gibt es einige Berufsgruppen, die zu besonders schützenswerten Daten Zugang haben und dem Datenschutzgesetz (DSG) unterliegen.