

Ulrike Brämer
Barbara Aubertin
Bärbel Bach
Karin Blesius
Andrea Quint

Fit für das Büromanagement

Arbeitsbuch mit Lernarrangements
für die berufliche Praxis

Band 1: Lernfelder 1 bis 4



informieren planen entscheiden durchführen präsentieren reflektieren

Fit für das eigenständige Lernen

1 Erfolgreich Lernen lernen – Aufbau der Lernsituation

1.1 Lernaufgabe

Wie verhalten Sie sich erfolgreich im Team?

1.2 Lernaufgabe

Damit Sie sich für Schule und Beruf ausreichend vorbereiten können, ist es wichtig, passende Fachtexte, -bücher, Zeitschriften und Zeitungen lesen zu können. Gewöhnen Sie sich an, diese Informationen nach den drei Phasen der Lesestrategie zu erschließen, denn sonst verlieren Sie leicht den Überblick. Wenn Sie die benutzten Informationen in Ihren Ausarbeitungen, Präsentationen, Referaten u.Ä. verwenden, müssen Sie unbedingt das Urheberrecht beachten.

Wie erschließen und verarbeiten Sie Informationen effektiv und urheberrechtlich korrekt?

Sich motivieren	Arbeitsauftrag		
Informationen verwerten	Informieren Einzelarbeit	<ol style="list-style-type: none"> Informieren Sie sich im Methoden-Manual Lesestrategien einsetzen und lesen Sie auch die Texte der hervorgehobenen Begriffe (Texte markieren, Inhalte strukturieren und visualisieren). Erstellen Sie einen Ablaufplan zu den drei Phasen der Lesestrategie und erläutern Sie kurz an den entsprechenden Stellen die erforderlichen Arbeitstechniken. 	Ich-Phase Selbst Denken
In Gruppen lernen und arbeiten	Planen und Entscheiden 3er-Gruppe	<ol style="list-style-type: none"> Vergleichen Sie Ihre Ablaufpläne – ergänzen Sie ggf. Bereiten Sie sich auf die Präsentation vor – jedes Teammitglied übernimmt eine Phase der Lernstrategie. 	Du-Phase Austausch mit Partnern
Mit Zeit umgehen	Durchführen Plenum	<ol style="list-style-type: none"> Präsentieren Sie den Ablaufplan zu den drei Phasen der Lesestrategie. 	Wir-Phase Plenumsphase
Informationen verwerten	Einzelarbeit (ggf. Hausaufgabe)	<ol style="list-style-type: none"> Bringen Sie den Ablaufplan „Lernstrategie: Effektiv Lesen“ in eine optisch ansprechende Form und kennzeichnen Sie das Blatt in der rechten oberen Ecke durch ein großes „L“. Schützen Sie ihn für den ständigen Einsatz durch eine Folie und heften ihn in Ihre Entwicklungs-Portfolio-Mappe ab. Erschließen Sie den Informationstext Informationen beschaffen und filtern mithilfe Ihres Ablaufplanes zu den Lesestrategien. Verwenden Sie zur Strukturierung eine MindMap. 	Ich-Phase Selbst Denken
Sich konzentrieren	Tandem	<ol style="list-style-type: none"> Tauschen Sie mithilfe Ihrer MindMap die gewonnen Informationen aus. Bereiten Sie sich gemeinsam auf die folgende Präsentation vor, indem der eine die Vorgehensweise bei der Texterschließung und der andere die MindMap vorstellt. 	Du-Phase Austausch mit dem Partner
Überzeugend präsentieren	Präsentieren Plenum	<ol style="list-style-type: none"> Stellen Sie Ihre MindMap vor und erläutern Sie mithilfe Ihres Ablaufplanes die Vorgehensweise Ihrer Texterschließung. Sprechen Sie klar und deutlich in ganzen Sätzen. Geben Sie dem Tandem ein konstruktives Feedback – äußern Sie sich in Ich-Botschaften. 	Wir-Phase Plenumsphase
Sich selbst kontrollieren	Reflektieren (Portfolioarbeit)		

Mein Portfolio

Ihre individuellen Arbeitsergebnisse

1.3 Lernaufgabe

Wie organisieren und motivieren Sie sich, um eigenständig Aufgaben zu lösen?

1.4 Lernaufgabe

Wie meistern Sie schwierige Situationen?

1.5 Lernaufgabe

Wie steigern Sie systematisch Ihre Präsentations- und Reaktionskompetenz?

1.6 Lernaufgabe

Wie überwachen Sie Ihre Vorgehensweise beim Lernen, um optimale Ergebnisse zu erzielen?

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Fit für das Büromanagement

Arbeitsbuch mit Lernarrangements für die berufliche Kompetenz

5. Auflage

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nouney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 28594

© Verlag Europa-Lehrmittel



4. Auflage 2024

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke der selben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern identisch sind.

Autoren und Verlag können für Fehler im Text oder in den Abbildungen im vorliegenden Buch nicht haftbar gemacht werden.

ISBN 978-3-7585-2863-7 (4-Jahreslizenz)

ISBN 978-3-7585-2664-4 (Jahreslizenz)

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2024 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
www.europa-lehrmittel.de

Umschlaggestaltung und Satz: Punkt für Punkt GmbH · Mediendesign, 40549 Düsseldorf

Handhabung des Arbeitsbuches

Lern-situation	Das Arbeitsbuch enthält zwölf Lernsituationen, in denen Sie Ihre berufliche Handlungskompetenz erwerben. Die berufsorientierten Lernsituationen beinhalten jeweils mehrere Lernaufgaben; in der ersten Lernsituation eignen Sie sich grundlegende Lernstrategien an, die Sie in den folgenden Lernsituationen trainieren und festigen werden.
Warm-up	Die Lernsituation startet mit einem Warm-up. Dabei werden die in der Lernsituation angestrebten Kompetenzen grafisch dargestellt, sodass Sie einen strukturierten Überblick bekommen, was Sie in den nächsten Unterrichtsstunden erwartet. Sie sollen den Lernstoff im Kontext sehen und neue Informationen in Ihr bestehendes Wissen integrieren. Sie erhalten schnell einen Überblick, welches Vorwissen Sie aktivieren müssen, um den Lernstoff möglichst effizient zu bearbeiten. Sie integrieren somit leichter neue Informationen in bestehendes Wissen.
Lernarrangement	Zu Beginn jeder Lernaufgabe steht eine authentische Situation, die Sie zunächst lesen und anschließend mit eigenen Worten konkretisieren.
	Aus der Situation heraus, bilden Sie eine Leitfrage , an der Sie sich beim Erledigen des Arbeitsauftrages orientieren sollten. Bei der abschließenden Präsentation ist die Leitfrage ausführlich zu beantworten.
	Der Arbeitsauftrag ist methodisch nach dem Modell der vollständigen Handlung (informieren – planen – entscheiden – ausführen – kontrollieren – auswerten) konzipiert.
	Sie werden an die systematische Informationsbeschaffung und -verarbeitung herangeführt. Zu allen hinterlegten Begriffen informieren Sie sich. Sie suchen über den Index (Schlagwortverzeichnis) nach Informationen in den integrierten Manualen (Theorieteil, Methoden, TV-Funktionen).
	Nachdem Sie neue Informationen erhalten und sich gedanklich damit auseinandergesetzt haben (Ich-Phase), tauschen Sie sich kooperativ aus, planen verschiedene Umsetzungskonzepte und entscheiden sich für einen Lösungsweg (Du-Phase). In der Regel führen Sie Aktionen alleine aus (Ich-Phase) und kontrollieren mit einem Partner die Umsetzung Ihres Lösungsansatzes (Du-Phase).
Im Plenum kontrollieren Sie Ihr Handlungsprodukt und werten Ihren Lernprozess aus. Hier soll nun konstruktiv das erarbeitete Produkt oder der Vortrag beurteilt werden (Wir-Phase). Nach der Präsentation eines oder mehrerer Handlungsprodukte sollten Sie dann ggf. Ihr eigenes Handlungsprodukt optimieren bzw. die eigenen Schlüsse daraus ziehen (Ich-Phase).	
In vielen Lernaufgaben werden bzw. können die Handlungsprodukte mit dem PC erstellt werden. Je nach Gegebenheit der Schule ist es durchaus möglich, zunächst in der Schule einen Entwurf zu gestalten und anschließend zu Hause das Ergebnis am PC zu übertragen bzw. fertigzustellen.	
Reflexion	In den letzten Lernaufgaben der Lernsituationen reflektieren Sie schriftlich Ihren Lernzuwachs. Einerseits setzen Sie sich noch einmal intensiv mit fachlichen Inhalten auseinander und andererseits reflektieren Sie Ihren Lernprozess.
Manual	Zur Unterstützung des selbstorganisierten Lernens stehen Ihnen in den Manualen Informationen zur Bewältigung der Arbeitsaufträge zur Verfügung.



Recherchieren



Vorwort

Mit dem neuen Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kauffrau/-mann für Büromanagement vom 27.09.2013 wurden die drei Berufe Bürokauffrau/-mann, Kauffrau/-mann für Bürokommunikation und Fachangestellte/-r für Bürokommunikation zu einem zusammengefasst und das Lernfeldkonzept umgesetzt. Die Unterrichtsinhalte werden nicht mehr fachsystematisch geordnet, sondern ergeben sich aus der Analyse von Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind. Wesentliche Bezugsebene der Lernfelder sind berufliche Prozesse, d. h., die Lernfelder spiegeln einen Arbeitsablauf wieder.

In den Lernaufgaben dieses Buches erledigen Sie typische Büroprozesse, um sich für Ihren Ausbildungsberuf zu qualifizieren. Zum Beispiel bereiten Sie Sitzungen vor und protokollieren sie, halten in einem Job-Dossier Maßnahmen fest, um Mobbing, Burn-out, Stress und Konflikten vorzubeugen, bearbeiten Kundenanfragen, erstellen Angebote, prüfen Zahlungseingänge, ermitteln Bezugsquellen, prüfen Rechnungen, reagieren auf Schlechtleistung, schreiben Werbebriefe – auch in englischer Sprache etc. Sie erwerben so schrittweise eine berufsbezogene und berufsübergreifende Handlungskompetenz, also die Bereitschaft und Befähigung, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Der Erwerb von Fremdsprachenkompetenz und schreibtechnischer Kompetenz ist integrierter Bestandteil einzelner Lernaufgaben.

In jeder Lernaufgabe werden Sie zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Handlungsprodukten bzw. Büroprodukten befähigt. So beginnt jede Lernaufgabe mit einer Situation, die für die Berufsausübung bedeutsam ist. Sie lernen in vollständigen Handlungen – möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.

In den berufsbezogenen Lernsituationen erwerben Sie durch die eigenverantwortliche Bearbeitung der Aufgaben nicht nur Fachkompetenz, sondern wenden mithilfe der erreichten Sozial-, Kommunikations-, Handlungs- oder Selbstkompetenz gezielt Lern- und Arbeitsstrategien an. Lern- und Arbeitsstrategien sind z. B. das Verarbeiten von Informationen, die Motivation und Konzentration über einen längeren Zeitraum, der Umgang mit der Zeit, das Arbeiten und Lernen in Gruppen, das Präsentieren, die Selbstkontrolle/-reflektion.

Sie führen in jeder Lernaufgabe zur Lösung der Lernsituationen eine vollständige Handlung durch und erstellen ein Handlungsprodukt. Eine vollständige Handlung bedeutet, dass Sie sich zur Lösung einer beruflichen Situation oder eines Problems erst einmal fachlich informieren, dann die weitere Vorgehensweise planen – allein, mit einem Partner oder in der Gruppe –, eine Entscheidung treffen, wie Sie die Situation lösen werden bzw. Ihr Handlungsprodukt/Büroprodukt aussehen sollte. Dann erstellen Sie Ihr Handlungsprodukt, präsentieren es und reflektieren es – selbst, in der Gruppe oder im Plenum. Sie haben dabei immer einen Handlungsspielraum, den Sie zur Entfaltung Ihrer Kreativität benötigen und um Ihre Persönlichkeit weiterzuentwickeln.

In der ersten Lernsituation fertigen Sie Leitfäden, Regelwerke usw. an, um individuelle Lernstrategien zu entwickeln. Diese nutzen Sie in den späteren Lernsituationen, um eigenständig Aufgaben zu lösen.

Aufbau der Lernsituationen

Jede Lernsituation ist nach dem gleichen Schema aufgebaut. Zu Beginn finden Sie einen Überblick über die zu erreichenden Kompetenzen, Inhalte, Handlungsprodukte für das Portfolio und einen ungefähren Zeiteinsatz. Die Lernsituation beginnt mit einem Warm-up. Mithilfe der grafischen Darstellungen, Fachbegriffe usw. wird im Plenumsgespräch bekanntes Fachwissen abgerufen. Die Lernaufgaben beginnen zunächst mit einem berufsorientierten Einstiegsszenario, aus welchem sich eine Leitfrage ergibt. In dem anschließenden Arbeitsauftrag werden kooperativ die Phasen Informieren – Planen – Entscheiden – Durchführen – Präsentieren und Reflektieren durchlaufen.

In der Informationsphase erarbeiten Sie sich mithilfe der entsprechenden Theorie neues Fachwissen, in der Planungs- und Entscheidungsphase überlegen Sie sich Wege, um die Aufgabenstellung zu lösen, in der Durchführungsphase fertigen Sie das Handlungsprodukt. In der Präsentationsphase stellen Sie das Handlungsprodukt mit Ihrem neu erworbenen Fachwissen vor. Ihre Mitschüler werden Ihre Präsentation mithilfe von Bewertungskriterien besprechen und beurteilen. Ihre Lehrkraft lenkt die Besprechung durch anregende Impulse; falls Fehler, Lücken oder Unstimmigkeiten auftreten, steht sie Ihnen hilfreich zur Seite.

Durch die Vielfalt der unterschiedlichen Handlungsprodukte innerhalb Ihrer Klasse erhalten Sie neue Ideen und Anregungen. Dadurch werden Sie inspiriert, Ihre eigenen Ergebnisse zu optimieren. Sammeln Sie Ihre Handlungsprodukte in einer sogenannten Portfolio-Mappe bzw. speichern Sie Ihre Handlungsprodukte systematisch nach Lernfeldern – Lernsituationen – Lernaufgaben in eine Ordnerstruktur ab.

Damit haben Sie die Umsetzung der fachlichen Themen auf eine kaufmännische Handlung festgehalten. Wichtig für den Lernprozess ist es aber auch, über den Lernprozess nachzudenken. Dazu werden Sie im letzten Arbeitsauftrag jeder Lernsituation aufgefordert. Sie reflektieren schriftlich Ihren Lernzuwachs. Hier fassen Sie noch einmal die Weiterentwicklung der Fachkompetenz zusammen und äußern sich umfangreich über den vergangenen Lernprozess, Lernbehinderungen und zukünftige Ziele. Durch diese intensive Auseinandersetzung mit dem Lernstoff erfolgt eine weitere Steigerung bzw. Verinnerlichung des Lernzuwachses.

Mithilfe Ihrer Portfolio-Mappe können Sie sehr gut ein Gespräch mit Ihrer Lehrkraft führen, ob Ihre Selbsteinschätzung mit der Fremdeinschätzung übereinstimmt. Ebenso können Sie bei späteren Vorbereitungen auf Prüfungen oder im Berufsalltag auf Ihre Mappe zurückgreifen.

Wir hoffen, dass Sie mit dem Arbeitsbuch Ihre berufsbezogenen Kompetenzen und Ihr eigenständiges Lernen entwickeln, viel Spaß bei der Arbeit haben und durch die regelmäßigen Partner- und Gruppenarbeiten Ihre Sozialkompetenz gestärkt wird.

Viel Erfolg

Ulrike Brämer, Barbara Aubertin, Bärbel Bach, Karin Blesius und Andrea Quint

Firmenporträt	XX
Kundenverzeichnis (Auszug)	XXI
Lieferantenverzeichnis (Auszug)	XXII

Lernfeld 1 – Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den eigenen Betrieb präsentieren 1

1.1 Lernsituation: Erfolgreiches Lernen lernen	1
1.1.1 Lernaufgabe	2
Wie verhalten Sie sich erfolgreich im Team?	2
1.1.2 Lernaufgabe	4
Wie erschließen und verarbeiten Sie Informationen effektiv und urheberrechtlich korrekt?	4
1.1.3 Lernaufgabe	5
Wie organisieren und motivieren Sie sich, um eigenständig Aufgaben zu lösen?	5
1.1.4 Lernaufgabe	7
Wie meistern Sie schwierige Situationen?	7
1.1.5 Lernaufgabe	8
Wie steigern Sie systematisch Ihre Präsentations- und Reflexionskompetenz?	8
1.1.6 Lernaufgabe	10
Wie planen und überwachen Sie Ihre Vorgehensweise beim Lernen, um optimale Ergebnisse zu erzielen?	10
1.2 Lernsituation: Sich als Auszubildender im Betrieb korrekt verhalten	11
1.2.1 Lernaufgabe	12
Wie verhalten Sie sich korrekt in Ihrem Ausbildungsbetrieb?	12
1.2.2 Lernaufgabe	13
Wer vertritt Sie im Unternehmen, wenn Sie mit einer Regelung nicht einverstanden sind?	13
1.2.3 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	14
Wie verhalten Sie sich korrekt im Ausbildungsbetrieb?	14
1.3 Lernsituation: Den eigenen Betrieb analysieren und darstellen	15
1.3.1 Lernaufgabe	16
Wie präsentieren Sie professionell das Unternehmen Büromöbel Hauser & Schulte GmbH?	16
1.3.2 Lernaufgabe	17
Welche Bedürfnisse haben Sie persönlich?	17
1.3.3 Lernaufgabe	19
Wieso sind Sie selbst als Produktionsfaktor (Input) wichtig für die Herstellung von Gütern (Output)?	19
1.3.4 Lernaufgabe	20
Welchen Zusammenhang erkennen Sie zwischen Wirtschaftssektoren, Unternehmenszielen und Wirtschaftsprinzipien?	20
1.3.5 Lernaufgabe	22
Wie hängen die verschiedenen Sektoren einer Wirtschaft voneinander ab?	22
1.3.6 Lernaufgabe	23
Welche Vertretungsalternativen gibt es in einem Unternehmen?	23
1.3.7 Lernaufgabe	25
Woran erkennen Sie, wie ein Unternehmen strukturiert/aufgebaut ist?	25
1.3.8 Lernaufgabe	26
Wie stellen Sie überzeugend Ihren Ausbildungsbetrieb vor?	26
1.3.9 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	28
Welche Aspekte zeichnet Ihr Ausbildungsunternehmen aus?	28

Lernfeld 2 – Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	29
2.1 Lernsituation: Ergonomische Gesichtspunkte am Büroarbeitsplatz beachten	29
2.1.1 Lernaufgabe	30
Wie muss ein Arbeitsplatz aussehen, damit Sie sich wohlfühlen?	30
2.1.2 Lernaufgabe	31
Welche Büroräume eignen sich für die neuen Arbeitskollegen?	31
2.1.3 Lernaufgabe	32
Wie richten Sie einen Bildschirm- und Büroarbeitsplatz nach ergonomischen und sicherheitstechnischen Aspekten ein?	33
2.1.4 Lernaufgabe	34
Welche ökologischen Gesichtspunkte können Sie im Rahmen Ihrer Bürotätigkeit berücksichtigen?	34
2.1.5 Lernaufgabe	35
Wodurch können Sie Ihre Gesundheit erhalten und fördern?	35
2.1.6 Lernaufgabe	36
Welche Maßnahmen schützen Sie vor psychischen Belastungen am Arbeitsplatz?	36
2.1.7 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	37
Wie richten Sie ergonomische und gesundheitsschützende Büroarbeitsplätze ein?	37
2.2 Lernsituation: Arbeitsprozesse systematisch, effizient und stressfrei bewältigen	38
2.2.1 Lernaufgabe	39
Wie fällt Ihre Zeitinventur für die täglich anfallenden Arbeiten aus?	39
2.2.2 Lernaufgabe	40
Welche Methoden des Zeitmanagements steigern Ihre Arbeitseffizienz?	40
2.2.3 Lernaufgabe	41
Wie garantieren Sie eine reibungslose Terminplanung?	42
2.2.4 Lernaufgabe	43
Welche weiteren Hilfsmittel können Sie zur Terminüberwachung nutzen?	43
2.2.5 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	44
Wie bewältigen Sie Ihre Arbeit systematisch, stressfrei und effizient?	44
2.3 Lernsituation: Die betriebliche Kommunikation organisieren und dokumentieren	45
2.3.1 Lernaufgabe	46
Wie organisieren Sie eine effiziente Besprechung?	46
2.3.2 Lernaufgabe	47
Wie laden Sie professionell die Teilnehmer zu einer Team- oder Abteilungsbesprechung ein?	47
2.3.3 Lernaufgabe	48
Wie protokollieren Sie Besprechungen sicher und sinnvoll?	48
2.3.4 Lernaufgabe	49
Wie kommunizieren Sie zielorientiert in einer fremden Sprache?	49
2.3.5 Lernaufgabe	50
Wie erstellen Sie übersichtliche Arbeitsanweisungen, um Abläufe der Poststelle darzustellen?	50
2.3.6 Lernaufgabe	51
Wie verschicken Sie ausgehende Informationen schnell, kostengünstig, sicher, vertraulich und rechtsverbindlich?	51
2.3.7 Lernaufgabe	54
Wie leiten Sie ausgehende Informationen schnell, sicher, rechtsverbindlich sowie vertraulich weiter und sparen dabei Material-, Porto- und Personalkosten?	54
2.3.8 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	55
Wie gehen Sie mit betrieblichen Informationen professionell um?	55

2.4	Lernsituation: Das betriebliche Schriftgut strategisch und ökologisch ablegen	56
2.4.1	Lernaufgabe	57
	Wie sortieren Sie Kundennamen in alphabetischer Reihenfolge?	57
2.4.2	Lernaufgabe	58
	Nach welchem Ordnungsmerkmal legen Sie Schriftstücke ab, um sie bei Bedarf rasch wieder zu finden?	58
2.4.3	Lernaufgabe	59
	Weshalb müssen Sie Schriftstücke aufbewahren, und wie können Kosten bei der Schriftgutverwaltung reduziert werden?	59
2.4.4	Lernaufgabe	62
	Wo und wie bewahren Sie Schriftgut der verschiedenen Wertstufen auf?	62
2.4.5	Lernaufgabe	63
	Welche Vorteile bietet Ihnen ein Dokument-Management-System?	63
2.4.6	Lernaufgabe	64
	Welche Regelungen sind bei der betrieblichen Datensicherheit zu beachten?	64
2.4.7	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	65
	Welche Rolle spielt die Schriftgutablage in Ihrem Unternehmen?	65
Lernfeld 3 – Aufträge bearbeiten		66
3.1	Lernsituation: Kundenaufträge rationell bearbeiten	66
3.1.1	Lernaufgabe	67
	Welche Voraussetzungen sollte Ihr Computerarbeitsplatz haben, um Kundenaufträge rationell zu bearbeiten?	67
3.1.2	Lernaufgabe	68
	Wie gestalten Sie einen ansprechenden und normgerechten Geschäftsvordruck?	68
3.1.3	Lernaufgabe	69
	Wie erstellen Sie einen korrekten und normgerechten Geschäftsbrief?	69
3.1.4	Lernaufgabe	71
	Welche Informationen benötigen Sie, um eine Auftragsbestätigung per E-Mail zu schreiben? ...	72
3.1.5	Lernaufgabe	73
	Welche Schritte müssen Sie erledigen, bis der Auftrag abgewickelt ist?	73
3.1.6	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	74
	Welche Möglichkeiten haben Sie, einen Kundenauftrag rationell zu bearbeiten?	74
3.2	Lernsituation: Kundenaufträge nach einem verlangten Angebot bearbeiten	75
3.2.1	Lernaufgabe	76
	Was wird von Ihnen erwartet, wenn ein Kunde telefonisch eine Bestellung aufgibt?	76
3.2.2	Lernaufgabe	77
	Wie erstellen Sie ein rechtlich einwandfreies verlangtes Angebot für das Fortbildungsinstitut Gruber?	78
3.2.3	Lernaufgabe	78
	Wie schreiben Sie moderne Geschäftsbriefe?	78
3.2.4	Lernaufgabe	79
	Wie erstellen Sie rationell Lieferschein und Rechnung mithilfe von Excel?	79
3.2.5	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	80
	Was beachten Sie beim Arbeitsprozess des verlangten Angebotes?	80

3.3	Lernsituation: Kundenaufträge nach einem unverlangtem Angebot bearbeiten	81
3.3.1	Lernaufgabe.....	82
	Wie können Sie zeitsparend ein Meeting mit mehreren Geschäftspartnern, die nicht an einem Ort sind, durchführen?	82
3.3.2	Lernaufgabe.....	83
	Wie schreiben Sie ein erfolgreiches unverlangtes Angebot?.....	84
3.3.3	Lernaufgabe.....	84
	Welche Vervielfältigungsmöglichkeiten nutzen Sie, bei Beachtung der Minimierung der Umweltbelastungen und der Kosten?	84
3.3.4	Lernaufgabe.....	85
	Wie erstellen Sie eine Rechnungsvorlage zur Arbeiterleichterung?	85
3.3.5	Lernaufgabe.....	85
	Wie erstellen Sie häufig wiederkehrende Schriftstücke rationell, auch solche, die auf eine unbezahlte Rechnung folgen?	85
3.3.6	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses.....	89
	Wie sieht der komplette Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung aus?	89
3.4	Lernsituation: Kundenaufträge in englischer Sprache bearbeiten	90
3.4.1	Lernaufgabe.....	91
	Wie schreiben Sie einen korrekten englischen Geschäftsbrief?	91
3.4.2	Lernaufgabe.....	92
	Wie formulieren Sie ein sprachlich korrektes Angebot in Englisch?	92
3.4.3	Lernaufgabe.....	93
	Wie verfassen Sie eine Auftragsbestätigung nach England?	94
3.4.4	Lernaufgabe.....	94
	Wie schreiben Sie einen englischen Lieferschein?	94
3.4.5	Lernaufgabe.....	95
	Wie schreiben Sie eine englische Rechnung?	95
3.4.6	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses.....	95
	Was beachten Sie bei Geschäftsbriefen in englischer Sprache?	95
Lernfeld 4 – Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen		96
4.1	Lernsituation: Ware nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten beschaffen	96
4.1.1	Lernaufgabe.....	97
	Welche Prinzipien berücksichtigen Sie beim Einkauf der verschiedenen Beschaffungsobjekte? ..	97
4.1.2	Lernaufgabe	98
	Wie ermitteln Sie den Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern?	98
4.1.3	Lernaufgabe.....	100
	Wie finden Sie einen geeigneten Lieferanten?	100
4.1.4	Lernaufgabe	101
	Bei welchem Lieferanten bestellen Sie?	101
4.1.5	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses.....	107
	Wie finden Sie nach quantitativen und qualitativen Aspekten den geeignetsten Lieferanten? ..	107
4.2	Lernsituation: Ware rechtsgültig bestellen	108
4.2.1	Lernaufgabe	109
	Wie formulieren Sie eine Bestellung?	109
4.2.2	Lernaufgabe	110
	Wer ist berechtigt, einen rechtsgültigen Vertrag abzuschließen?	110

4.2.3	Lernaufgabe	111
	Wie kommt ein rechtsgültiger Vertrag zustande?	111
4.2.4	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	112
	Welche Bedingungen beachten Sie zum Abschluss eines rechtsgültigen Vertrages?	112
4.3	Lernsituation: Vertragsstörungen rechtsgültig behandeln	113
4.3.1	Lernaufgabe	114
	Wie erkennen Sie, ob ein Vertrag nichtig oder anfechtbar ist?	114
4.3.2	Lernaufgabe	115
	Wie reagieren Sie auf eine mangelhafte Lieferung?	115
4.3.3	Lernaufgabe	116
	Wie reagieren Sie auf nicht eintreffende Warenlieferungen?	116
4.3.4	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	117
	Wie verhalten Sie sich bei identifizierten Vertragsstörungen?	117
4.4	Lernsituation: Waren annehmen, lagern und pflegen	118
4.4.1	Lernaufgabe	119
	Welche Tätigkeiten haben Sie, bei der Warenannahme zu erledigen?	119
4.4.2	Lernaufgabe	120
	Wo und wie wird Ware artgerecht gelagert?	120
4.4.3	Lernaufgabe	120
	Was macht ein Unternehmen mit den vielen Verpackungen?	121
	Bewertungsraster zur Präsentation des Referates	122
4.4.4	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	122
	Wie verhalten Sie sich bei Lagerprozessen angemessen und realisieren zudem Verbesserungsmöglichkeiten?	122
4.5	Lernsituation: Rechnungen kontrollieren und Zahlungen abwickeln	123
4.5.1	Lernaufgabe	124
	Welche Möglichkeiten haben Sie, eine Rechnung zu begleichen?	124
4.5.2	Lernaufgabe	124
	Zu welchem Preis wird der Aktenvernichter verkauft?	124
4.5.3	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	126
	Welche Faktoren muss ein Unternehmer zwischen dem zu zahlenden Preis und seinem Verkaufspreis berücksichtigen?	126
Manual 1 – Die Rolle im Betrieb – den Betrieb präsentieren		127
Berufsausbildung im dualen System (LA 1.2.1)		
	Rechte	127
	Pflichten	128
	Betriebsrat sowie Jugend- und Ausbildungsververtretung (LA 1.2.2)	129
	Auszug aus dem Berufsbildungsgesetz (BBiG)	133
	Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten (LA 1.2.2)	135
Informationen über den Betrieb		
	Bedürfnisse eines Menschen (LA 1.3.2)	136
	Güter (Output) (LA 1.3.3)	137
	Produktionsfaktoren (Input) (LA 1.3.3)	138
	Wirtschaftssektoren (LA 1.3.4)	139
	Unternehmensziele und Wirtschaftsprinzipien (LA 1.3.4)	139
	Wirtschaftskreislauf (LA 1.3.5)	141
Organisation des Betriebes		
	Vertretungsvollmachten (LA 1.3.6)	142

Handlungsvollmacht	142
Prokura	143
Organigramm – allgemein (LA 1.3.7)	145
Organigramm – Hauser & Schulte GmbH (LA 1.3.7)	146
Manual 2 – Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	148
Umweltfaktoren (LA 2.1.1)	148
Lärm	148
Licht	148
Klima	149
Farbgestaltung	149
Raumformen (LA 2.1.2)	150
Mehrpersonen-Büro	150
Großraum-Büro	150
Kombi-Büro (Open Space)	151
Reversibles Büro (New Work)	151
Desk-Sharing	151
Telearbeit (Office at Home)	152
Gestaltung von Bildschirm- und Büroarbeitsplätzen (LA 2.1.3)	152
Bildschirmarbeitsplatz	152
Standort des Bildschirms	153
Tastatur	153
Vorlagenhalter	153
Fußstütze	153
Bürodrehstuhl	153
Büroarbeitsstisch	154
Arbeitssicherheit im Büro (LA 2.1.3)	155
Berufsgenossenschaft	155
Sicherheitsbeauftragter	155
Ökologische Erfordernisse/Büroökologie (LA 2.1.4)	156
Gesundheitsprophylaxe am Bildschirmarbeitsplatz (LA 2.1.5)	157
Sitzhaltung	157
Sehtraining	158
Entspannungsübungen am Arbeitsplatz	158
Ernährung/Trinkverhalten	158
Burn-out (LA 2.1.6)	159
Konfliktmanagement	161
Mobbing	163
Suchtprävention	165
Postbearbeitung	167
Posteingang (LA 2.3.5)	167
Eingehende elektronische Post	168
Postausgang (LA 2.3.5)	168
Ausgehende elektronische Post	170
E-Brief (elektronischer/digitaler Brief)	170
Papierformate	171
Falzarten	172
Briefprodukte national (LA 2.3.6)	173
Rechtssicherer Transport (LA 2.3.6)	173
Günstiger Transport (LA 2.3.6)	174
De-Mail (LA 2.3.7)	175
Registratur	175
Alphabetische Ordnung nach der DIN 5007 (LA 2.4.1)	175
Weitere Ordnungssysteme (LA 2.4.2)	176
Gründe zur Aufbewahrung von Schriftgut (LA 2.4.3)	178

Wertstufen (LA 2.4.3)	179
Schriftgut lässt sich in vier verschiedene Wertstufen gliedern:	179
Ablagetechniken (LA 2.4.4)	179
Standorte der Registratur (LA 2.4.4)	180
Zeitmanagement	182
Pareto-Prinzip (LA 2.2.1)	182
Zeitdiebe und Störenfriede (LA 2.2.1)	182
Eisenhower-Prinzip (LA 2.2.2)	183
ABC-Analyse (LA 2.2.2)	184
ALPEN Methode (LA 2.2.1)	185
Terminmanagement	186
Terminplanung (LA 2.2.3)	186
Terminarten	186
Terminvergabekriterien	187
Hilfsmittel für die Terminüberwachung (LA 2.2.4)	187
Digitale Terminplaner	187
Weitere Planungsinstrumente	188
Besprechungen und Sitzungen (LA 2.3.1)	188
Vorbereiten der Besprechung/Sitzung	189
Einrichten des Raumes	189
Nachbereiten der Besprechungen	190
Innerbetrieblicher Schriftverkehr	190
Protokoll (LA 2.3.3)	190
Aktennotiz	191
Telefonnotiz (LA 2.3.4)	191
Aktenvermerk	192
Interne Mitteilung (LA 2.3.2)	193
Speichermedien	194
Magnetische Speicherung:	194
Optische Speicherung	195
Elektronische Speicherung:	195
Datensicherheit (LA 2.4.6)	196
Datenschutz	196
Datensicherheit	197
Manual 3 – Aufträge bearbeiten	
199	
Büroübliche Applikationen (LA 3.1.1)	199
PC-Einzel-Arbeitsplatz	199
Netzwerkarbeitsplatz – Client-Server-Netzwerk	199
Anwendersoftware	200
ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning)	201
Intranet	201
Extranet	201
Internet	202
Schriftstücke vervielfältigen (LA 3.3.2)	202
Drucken	202
Druckerarten	202
Umweltverträglichkeit, Gesundheitsschutz	205
Kopierer	205
Tischgerät oder Standkopierer	206
Alternative Multifunktionsdrucker	208
Umweltbelastung, Geräuschbelastung	208
Scanner	208
Scannertypen	208
Weiterverarbeitung der Daten	209

Kommunikationssysteme	210
Telefonanlage (LA 3.3.1)	210
Verhalten am Telefon (LA 3.2.1)	211
Telefax (LA 2.3.7)	212
E-Mail (LA 2.3.2)	213
Elektronische Signatur	214
E-Mail-Netiquette (LA 2.3.2)	215
Normgerechtes Schreiben und Gestalten	216
Satzzeichen und Schreibweisen von Wörtern	216
Schreibweisen in Verbindung mit Zahlen	218
Texte normgerecht gestalten	220
Gliederung von Texten	220
Absätze	220
Einrücken und Zentrieren	220
Nummerierung	220
Aufzählung	220
Typografie	221
Corporate Design für betriebliche Schriftstücke	221
Formatvorlagen verwenden	222
Normgerechte Tabellen einfügen (LA 2.1.1)	222
Formulare (Vordrucke) konzipieren (LA 3.1.4)	224
Zielgruppenorientiert und übersichtlich gestalten	224
Verständlich formulieren	224
Geschäftsbrief nach DIN 5008:2020	225
Aufbau des Geschäftsbriefes (LA 3.1.2)	225
Normgerechte Gestaltung des Geschäftsbriefes (LA 3.1.3)	228
Schreibstil des Briefftextes	232
Anlagen- und Verteilvermerke	234
Briefe mit Folgeseiten	234
Manueller Seitenwechsel	234
Weitere werbewirksame Anhänge (werbliche Elemente)	234
Geschäftsvordruck (Form B – Standardinformationsblock)	227
Briefe kundenorientiert formulieren (LA 3.2.3)	235
Natürliche Lesekurve eines Briefes	235
10 Tipps zur Briefformulierung	236
Briefe inhaltlich gliedern/strukturieren	237
Briefe kurz und prägnant formulieren	238
Telefonieren auf Englisch (LA 2.3.4)	239
Der englische Geschäftsbrief (LA 3.4.1)	240
English sentences or phrases	241
Kaufmännische Rechenarten (LA 3.1.4)	244
Dreisatz	244
Prozentrechnen	245
Auftragsbestätigung	247
Lieferschein	248
Rechnung	249
Manual 4 – Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge abschließen 250	
Beschaffungsplanung	250
Beschaffungsobjekte (LA 4.1.1)	250
Ökonomisches und ökologisches Prinzip	251
Zeitplanung – Bestellpunkt- und Bestellrhythmusverfahren (LA 4.1.2)	252
Bestell- und Lagerhaltungskosten (LA 4.1.2)	253

Mengenplanung – die optimale Bestellmenge (LA 4.1.2)	253
Anfrage (LA 3.1.3/4.1.4)	254
Bezugsquellenermittlung (LA 4.1.3)	254
Angebot und seine Mindestbestandteile (LA 3.2.2/4.1.4)	255
Art, Güte, Menge und Beschaffenheit der Ware	256
Preis, Preisnachlässe und Beschaffungskosten der Ware	256
Liefer- und Zahlungsbedingungen	256
Erfüllungsort	257
Eigentumsvorbehalt	258
Gefahrenübergang	259
Gerichtsstand	259
Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)	260
Angebot und seine Gültigkeit (Bindung)	260
Erlöschen und Widerruf eines Angebotes	261
Angebote vergleichen und bewerten (LA 4.1.4)	261
Inhalt und Aufbau einer Bestellung	262
Form und Bindung einer Bestellung (Auftrag)	263
Gültigkeit einer Bestellung (Auftrag)	263
Bestellungsannahme (Auftragsbestätigung) (LA 3.1.4)	263
Vertragspartner – Möglichkeiten Verträge zu schließen (LA 4.2.2)	264
Rechtssubjekte und ihre Fähigkeiten	264
Rechts- und Geschäftsfähigkeit	265
Stufen der Geschäftsfähigkeit (LA 4.2.2)	265
Verträge rechtsgültig abschließen	266
Rechtsgeschäft und Willenserklärung (LA 4.2.3)	266
Zustandekommen von Verträgen	266
Rechte und Pflichten aus einem Vertrag	267
Vertragsarten und ihre Bestandteile	268
Vertragspartner	268
Anfechtbarkeit und Nichtigkeit (LA 4.3.1)	269
Anfechtbarkeit	269
Nichtigkeit	270
Die Schlechtleistung als Kaufvertragsstörung (LA 4.3.2)	272
Mängelarten der Schlechtleistung	272
Rechte und Pflichten aus einer Schlechtleistung	273
Die Nicht-Rechtzeitig-Lieferung als Kaufvertragsstörung (LA 4.3.3)	274
Voraussetzungen einer Nicht-Rechtzeitig-Lieferung	274
Rechte und Pflichten aus einer Nicht-Rechtzeitig-Lieferung	274
Tätigkeiten bei der Warenannahme (LA 4.4.1)	275
Äußere Warenprüfung	276
Innere Warenprüfung	276
Lagerhaltung (LA 4.4.2)	277
Aufgaben der Lagerhaltung	277
Lagerzonen	277
Grundsätze der Lagerhaltung	278
Lagerstandort	278
Zahlungsalternativen (LA 4.5.1)	279
Barzahlung	279
Halbbare Zahlung	279
Bargeldlose Zahlung	279
Unbare Zahlungsalternativen	280
Die Kartenzahlung als Zahlungsalternative	280
Bankkarte	280

Kreditkarten	281
Ablauf des gerichtlichen Mahnverfahrens (LA 3.1.5)	282
Die private Überschuldung – Auswirkungen und Lösungsansatz	283
Ermittlung des Nettoverkaufspreises (LA 4.5.2)	284
Der Bezugspreis	284
Der Selbstkostenpreis	284
Der Barverkaufspreis	285
Der Zielverkaufspreis	285
Der Nettoverkaufspreis	286
Schema einer Warenhandelskalkulation	286
Manual – Methoden	287
Lernstrategien anwenden	287
Ressourcenbezogene Lernstrategien – Lernen organisieren (LA 1.1.3)	288
Motivation aufbauen	288
Mit Zeit umgehen	288
Konzentration steigern	289
Arbeitsumfeld gestalten	290
Mit Stress umgehen (LA 1.1.4)	291
Erfolgreiches Teamverhalten (LA 1.1.1)	292
Gesprächsregeln Teil 1	292
Gesprächsregeln Teil 2	292
Phasen zur Teamentwicklung nach Tuckmann	294
Kognitive Lernstrategien – Informationen verarbeiten	295
Lesestrategien einsetzen (LA 1.1.2)	295
Informationen beschaffen und filtern – (Internetrecherche) (LA 1.1.2)	296
Informationen festhalten und darstellen (LA 1.1.2)	297
Texte markieren (LA 1.1.2)	302
Inhalte strukturieren und visualisieren (LA 1.1.2)	303
MindMaps erstellen	304
Checklistentechnik anwenden	306
Informationsblätter erstellen (LA 2.1.1)	307
Referate halten	308
Referate vorbereiten, durchführen, nachbereiten	308
Referaten zuhören	308
Metakognitive Lernstrategien – Lernfortschritt kontrollieren	309
Lernzuwachs reflektieren (LA 1.1.5)	309
Kreativitätstechniken einsetzen	310
Brainstorming organisieren	310
Kartenabfrage arrangieren	311
Clustering im Team durchführen	312
Placemat	313
Medien gestalten (LA 1.1.5)	314
Plakate gestalten	314
Overheadfolien gestalten	315
Professionell präsentieren	316
Präsentation planen (LA 1.3.1)	316
Präsentation gestalten (LA 1.3.1)	318
Präsentationsmöglichkeiten nutzen (LA 1.1.5)	320
Präsentation vorbereiten	321
Nonverbale Kommunikation	322
Stimme	322
Andere optische Zeichen	323
Sei immer du selbst	323

Ohne Lampenfieber geht es nicht	324
Den Auftritt vorbereiten	325
Präsentation nachbereiten	325
Reflexion der Teilnehmer	326
Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen	326
Kugellager	328
Gruppenpuzzle	329
Leittextmethode	330
Manual – Word-Funktionen 331	
Dokument vorbereiten	331
Seite einrichten	331
Rechtschreibprogramm	331
Kopf- und Fußzeilen gestalten	332
Dokumentvorlagen erstellen	334
Formatvorlagen einrichten	335
Seitenzahl einfügen	338
Dokument drucken	338
Datei drucken	338
PDF-Datei erstellen	338
Zeichenformatierung	339
Absatzformatierung	339
Spalten einrichten	339
Schattierung einstellen	340
Rahmen setzen	340
Seitenrand gestalten	340
Format übertragen	341
Initial einfügen	341
Symbol einfügen	341
Dokument erstellen	342
Text suchen	342
Text ersetzen	343
Tabstopp setzen	344
Tabellen gestalten	345
Tabelle positionieren	347
Gleiche Kopfzeile einfügen	347
Formulare gestalten (LA 2.1.3/3.1.4)	348
Falt- und Lochmarken einfügen	349
Aufzählung bzw. Nummerierung einfügen	350
Liste mit Ebenen erstellen	351
Silbentrennung aktivieren	352
Dokument gestalten	354
Grafiken und Bilder einfügen	354
Bildgröße verändern	354
Schaubilder erstellen	355
Abbildungen einfügen	357
Abbildungen beschriften	358
Logo erstellen (LA 2.1.1)	358
Mathematische Formeln einfügen	359
Verknüpfungen mit Excel oder andere Objekte einfügen	360

Dokument rationell erstellen	361
Seriendruck	361
Seriendruck – Bedingungsfeld	365
Seriendruck – Filtern von Daten	366
Textbausteine – AutoText	367
Inhaltsverzeichnis	369
Abbildungsverzeichnis	370
Screenshot erstellen	370
Index erstellen	371
Dokumente überprüfen	372
Kommentar einfügen	373
Änderungen bearbeiten	374

Manual – PowerPoint-Funktionen **376**

PowerPoint einrichten	376
PowerPoint-Bildschirm	376
Folienansichten	377
Neue Präsentation	378
Neue Folien erstellen	379
Folienmaster erstellen	380
Masteransicht schließen	380
Folienmaster einrichten	381
PowerPoint-Präsentationen gestalten	382
Textfelder einfügen	382
Nummerierung und Aufzählung	383
Grafik und ClipArt	384
Foliendesign	385
Zeichnen in PowerPoint	386
Tipps und Tricks zum Zeichnen	387
Tabelle	388
Diagramm	388
Organigramm	390
Visuelle Darstellungen	391
Hyperlink einfügen	392
Interaktive Schaltflächen	393
Vorbereiten und Durchführen einer Präsentation	394
Aufzählungen und Formen animieren	395
SmartArt-Objekte animieren	396
Bildschirmpräsentation einrichten	396
PowerPoint-Präsentationen drucken	397
Folien drucken	398
Handzettel erstellen	399
Vortragsnotizen	399

Manual – Excel-Funktionen	400
Excel-Funktionen	400
Excel-Bildschirm	400
Anwendungsfenster	401
Daten eingeben	402
Zelleninhalte löschen	402
Markieren von Zellen	403
AutoAusfüllen von Zellen	404
Formatierungsmöglichkeiten	405
Zellen formatieren	405
Texte formatieren	405
Zahlen formatieren	405
Hintergrundfarben	406
Zellausrichtung	406
Befehl Wiederholen/Rückgängig machen	406
Zellen mit Prozent formatieren	407
Format übertragen	407
Rechnen mit Excel	407
Grundrechenarten, Prozent und Potenz	407
Rationelles Arbeiten mit Excel (LA 3.2.4)	408
Kopieren von Formeln	408
Relative Adressierung (Zellbezüge)	408
Absolute Adressierung (Zellbezüge)	408
Syntax von Excel-Funktionen	409
Funktionen	410
SUMME, MAX, MIN, MITTELWERT	410
Auf- und Abrunden, Ganzzahl und Kürzen	410
ANZAHL und ANZAHL2	411
Sortieren der Daten	411
Einfache WENN-Funktion	412
Verschachtelte WENN-Funktion	412
Erweiterte WENN-Funktion	412
Funktionsassistent	413
WENN-UND-Funktion	413
WENN-ODER-Funktion	413
WENN-NICHT-Funktion	413
ZÄHLENWENN-Funktion	414
SUMMEWENN-Funktion	414
RANG-Funktion	414
SVERWEIS	415
WVERWEIS	415
Diagramm	416
Drucken	417
Literaturverzeichnis	418
Bildverzeichnis	429