

Fit für das informationstechnische Büromanagement

Band 4

Arbeitsbuch mit Lernarrangements
für den Kompetenzerwerb von computergestützten
Büro- und Beschaffungsprozessen

Lehrerhandbuch

1. Auflage 2015
Copyright © 2015

by Sol-Verlag GmbH, Düsseldorf
www.sol-verlag.de

Text: Brämer/Bach/Blesius/Quint
ISBN 978-3-942264-43-3 (Bestellnummer 433)

Druck: Caritas Werkstätten, St. Anna, 56766 Ulmen

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne Einwilligung des Verlages eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für die Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.



Einstieg in die Lernsituationen

Mögliche Schülerlösungen	1
Reflexion des Lernzuwachses	1

1 Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren (Lernfeld 1) **2**

1.1 Lernsituation: Den eigenen Betrieb analysieren und darstellen **2**

1.1.1	Lernaufgabe	2
	Wie erstellen Sie professionell eine Kiosk-Präsentation für die Ausbildungsmesse nach den Grundsätzen des Corporate Design?	2
1.1.2	Lernaufgabe	4
	Wie gestalten Sie eine vortragsunterstützende Präsentation für Besucher eines Fachkongresses, die über Produkte und Dienstleistungen informiert?	4
1.1.3	Lernaufgabe	5
	Wie stellen Sie komplexe Themenbereiche auf Präsentationsfolien dar, um sie den Teilnehmer(innen) der Jahrestagung verständlich und überzeugend zu erläutern?	5
1.1.4	Lernaufgabe	6
	Wie gestalten Sie eine kurzweilige Informationsveranstaltung, in der das Publikum aktiv mit eingebunden wird?	6
1.1.5	Lernaufgabe	7
	Welche Bedeutung sehen Sie in der Nachbereitung einer Präsentation?	7
1.1.6	Lernaufgabe	8
	Wie präsentieren Sie Sachverhalte interessant und überzeugend?	9

2 Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren (Lernfeld 2) **11**

PC-Einsatz	11
Methode	11

2.1 Lernsituation: Betriebliche Schriftstücke normgerecht und effizient erstellen **11**

2.1.1	Lernaufgabe	12
	Wie erstellen Sie rationell Schriftstücke mit dem Corporate Design von Büromöbel Hauser & Schulte GmbH?	12
2.1.2	Lernaufgabe	15
	Wie erfassen Sie Texte normgerecht (DIN 5008), damit Schriftstücke ein professionelles Erscheinungsbild erhalten?	15
2.1.3	Lernaufgabe	19
	Wie stellen Sie Ablaufprozesse innerhalb des Büroalltags leicht verständlich dar?	19
2.1.4	Lernaufgabe	22
	Welche Vorteile hat das Arbeiten mit Formatvorlagen?	22
2.1.5	Lernaufgabe	25
	Wie erstellen Sie einen professionellen Vordruck?	25
2.1.6	Lernaufgabe	27
	Wie strukturieren Sie leserfreundliche umfangreiche Mitteilungen?	27
2.1.7	Lernaufgabe	28
	Was müssen Sie bei der Erstellung von Formularen beachten?	29
2.1.8	Lernaufgabe	31
	Was müssen Sie beim Erstellen einer Checkliste beachten?	31
2.1.9	Lernaufgabe	33
	Wie stellen Sie Informationen, die in einer Beziehung zueinander stehen, schnell erfassbar gegenüber?	34
2.1.10	Lernaufgabe	36
	Wie gestalten Sie betriebliche Informationen normgerecht und praxisbezogen?	36

Umfangreiche Schriftstücke leserfreundlich erstellen

37

2.2.1	Lernaufgabe	37
	Welche Mittel stehen Ihnen zur Verfügung, um umfangreiche Texte leserfreundlich zu gestalten?	38
2.2.2	Lernaufgabe	39
	Wie erstellen Sie effektiv urheberrechtlich korrekte Schriftstücke?	39
2.2.3	Lernaufgabe	43
	Welche rationellen Möglichkeiten bietet ein TV-Programm, um den Inhalt umfangreicher Schriftstücke schneller zu erschließen?	43
2.2.4	Lernaufgabe	45
	Wie versenden Sie umfangreiche Schriftstücke professionell per E-Mail?	45
2.2.5	Lernaufgabe – Reflexion	46
	Wie werden umfassende Schriftstücke leserfreundlich und im Sinne des Urheberrechts verfasst und gestaltet?	46

3 Aufträge bearbeiten (Lernfeld 3)

47

3.1 Lernsituation: Innerbetriebliche Schriftstücke erstellen

47

3.1.1	Lernaufgabe	47
	Was müssen Sie beim Erstellen einer Internen Mitteilung beachten?	47
3.1.2	Lernaufgabe	49
	Wie können Sie sicherstellen, dass Informationen gelesen wurden?	49
3.1.3	Lernaufgabe	51
	Was müssen Sie beim Erstellen eines Aktenvermerks beachten?	51
3.1.4	Lernaufgabe	53
	Wie gestalten Sie ein Mitarbeiter motivierendes Rundschreiben?	53

3.2 Lernsituation: Geschäftsbriefe normgerecht schreiben

56

3.2.1	Lernaufgabe	56
	Wie gestalten Sie einen ansprechenden, normgerechten und kundenorientierten Geschäftsvordruck?	56
3.2.2	Lernaufgabe	58
	Wie erstellen Sie einen korrekten und normgerechten Geschäftsbrief?	58
3.2.3	Lernaufgabe	62
	Wie erstellen Sie eine professionelle Auftragsbestätigung?	62
3.2.4	Lernaufgabe	62
	Wie lenken Sie die Aufmerksamkeit des Lesers auf wesentliche Inhalte Ihrer Geschäftspost?	62
3.2.5	Lernaufgabe	64
	Wie erstellen Sie häufig wiederkehrende Schriftstücke rationell, auch solche, die auf eine unbezahlte Rechnung folgen?	64

3.3 Lernsituation: Einfache Preisberechnungen IT-gestützt durchführen

65

3.3.1	Lernaufgabe	65
	Wie stellen Sie Kunden-Stammdaten der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH in Excel übersichtlich dar?	65
3.3.2	Lernaufgabe	67
	Wie erstellen Sie rationell einen Lieferschein/eine Rechnung mit Excel?	67
3.3.3	Lernaufgabe	70
	Welche Erfahrungen haben Sie bereits, um Rechnungen effizient zu erstellen?	70
3.3.4	Lernaufgabe	71
	Wie erstellen Sie rationell Mahnschreiben mit den aktuellen Verzugszinsen und Bearbeitungsgebühren?	71

3.4	Lernsituation: Arbeitsabläufe mit Formularen vereinfachen	73
3.4.1	Lernaufgabe Wie dokumentieren Sie Telefonate vollständig und übersichtlich?	73 73
3.4.2	Lernaufgabe Wie erstellen Sie verständliche Vordrucke für Tagungsteilnehmer?	76 76
3.4.3	Lernaufgabe Wie erstellen Sie ein Online-Formular?	78 78
4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen (Lernfeld 4)	79
4.1	Lernsituation: Ware nach ökonomischen Gesichtspunkten bestellen und lagern	79
4.1.1	Lernaufgabe Wie ermitteln Sie die optimale Bestellmenge?	79 79
4.1.2	Lernaufgabe Welche weiteren Informationen erhalten Sie durch die Ermittlung der optimalen Bestellmenge?	81 81
4.2	Lernsituation: Lieferanten für neues Produkt auswählen	82
4.2.1	Lernaufgabe Wie schreiben Sie rationell eine gleichlautende Anfrage an mehrere Anbieter?	82 82
4.2.2	Lernaufgabe Wie bereiten Sie einen Angebotsvergleich professionell vor?	83 83
4.2.3	Lernaufgabe Welche Informationen können Sie aus einem Angebotsvergleich ablesen?	83 83
4.2.4	Lernaufgabe Welche Informationen erhalten Sie aus einer Nutzwertanalyse?	86 86
4.2.5	Lernaufgabe Wer kommt als Lieferant infrage?	89 89
4.3	Lernsituation: Ware bestellen und den Preis kalkulieren	92
4.3.1	Lernaufgabe Wie formulieren Sie eine rechtsgültige Bestellung?	92 92
4.3.2	Lernaufgabe Wie formulieren Sie eine rechtsgültige Mängelrüge?	95 95
4.3.3	Lernaufgabe Wie ermitteln Sie den Verkaufspreis für das neue Produkt?	95 95
4.3.4	Lernaufgabe Wie stellen Sie die aktuellen Umsatzzahlen anschaulich dar?	97 97
4.4	Lernsituation: Rechnungen prüfen	99
4.4.1	Lernaufgabe Wie prüfen Sie auf einfache Art und Weise die Rechnung?	99 99
4.4.2	Lernaufgabe Wie formulieren Sie eine Reklamation an einen langjährigen Lieferanten?	102 102

5 Anwendungsaufgaben aus dem Büroalltag der Kaufleute für Büromanagement 103

- 5.1 Lernaufgabe – Marketingabteilung 103**
Welche ökonomisch sinnvollen Marketingmaßnahmen eignen sich für die Hausmesse, um eine hohe Besucherzahl mit echtem Interesse zu erhalten? 103
- 5.2 Lernaufgabe – Rechnungsabteilung 105
Bei welchen Lieferanten ist die Aufnahme eines Bankkredits sinnvoller als die Ausnutzung des Zahlungsziels? 105
- 5.3 Lernaufgabe – Personalabteilung 109
Welche Informationen können Sie einer Erhebung über den Stand der Weiterbildung entnehmen bzw. welcher Mitarbeiter steht für eine Weiterbildung an? 109
- 5.4 Lernaufgabe – Personalabteilung 112
Welcher Mitarbeiter erwirtschaftet den höchsten Umsatz? 112

Einstieg in die Lernsituationen

Die Lernsituationen beginnen jeweils mit einem **Arbeitsplan** mit den zu erreichenden Kompetenzen, Inhalten, Methoden/Lernstrategien und einem ungefähren Zeitansatz.

Das **Warm-up** dient als vorbereitende Organisationshilfe für selbstorganisierte Lernprozesse. Der Lernende soll den Lernstoff im Kontext sehen und neue Informationen in sein bestehendes Wissen integrieren. Er erhält schnell einen Überblick, welches Vorwissen er aktivieren muss, um den Lernstoff möglichst effizient zu bearbeiten. Die Leitfragen zum Einstieg dienen zur Lernanbahnung. Mithilfe von Brainstorming, Kartenabfrage oder Klassengesprächen können die Lernenden ihr Vorwissen und ihre Erwartungen zur Lernsituation äußern.

Beim Warm-up kann nichts Falsches von den Lernenden genannt werden. Gegebenenfalls werden die Lernenden darauf hingewiesen, dass sie ihre Antworten in ganzen Sätzen formulieren sollen. So legen Sie einen Grundstein für die Förderung der Kommunikationskompetenz. Genauso ist bei der Kartenabfrage zu beachten, dass die Lernenden die Medienkarten anpinnen, sich zur Klasse wenden und in einem vollständigen Satz einen Kommentar dazu abgeben.

Beim Beschriften der Medienkarten sollen die Schüler Schlagwörter notieren, die Medienkarten in Druckschrift, und zwar mit Groß- und Kleinbuchstaben, beschriften und ausreichend groß schreiben (ca. 5 cm). Die Medienkärtchen sollten thematisch sortiert werden (clustern). Gleiche Schlagwörter werden nicht verworfen, sondern übereinandergepinnt, um jeden Beitrag zu honorieren.

Bei einem Klassengespräch gibt es verschiedene Vorgehensweisen: Die Lernenden können zum Beispiel aufgefordert werden, aus den Fragewörtern oder ihren eigenen Erfahrungen einen zusammenhängenden Beitrag zu formulieren, oder durch Zuwurf eines Balls können sich die Lernenden spontan zu den Begriffen äußern.

Mögliche Schülerlösungen

In diesem Heft sind mögliche Schülerergebnisse mit  gekennzeichnet.

Reflexion des Lernzuwachses

Jede Lernsituation schließt mit einer Reflexion ab. Die Schüler reflektieren ihren Lernfortschritt und motivieren sich wieder mit dem neuerworbenen Lernzuwachs. Durch die Wiederholung der Fachkompetenz und des Bewusstwerdens des zurückliegenden Lernprozesses der einzelnen Lernaufgaben festigt sich intensiv das Gelernte. Außerdem stecken die Lernenden sich neue Ziele, um ihr persönliches Weiterkommen zu erreichen.

Die Vorgehensweise wird ausführlich in der Lernaufgabe 1.1.6 beschrieben und sollte in diesem Stil durchgängig ausgeführt werden. Nach jeder Lernsituation werden die Lernenden in einer separaten Lernaufgabe aufgefordert, mithilfe des Arbeitsplans der jeweiligen Lernsituation den Lernzuwachs zu reflektieren.

Nach der ersten Reflexion ist es sinnvoll und hilfreich für die Schüler, ein oder mehrere gut gelungene Ergebnisse mit Einverständnis des jeweiligen Schülers vorlesen zu lassen. Somit erhalten die Mitschüler Anregungen für ihre nächste Reflexion.