

Lernsituationen für das Lernfeld

## **Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren**

Arbeitsbuch mit Lernarrangements für die  
bürowirtschaftliche Kompetenz

## **Lehrerhandbuch**

1. Auflage 2016  
Copyright © 2016

by Sol-Verlag GmbH, Düsseldorf  
[www.sol-verlag.de](http://www.sol-verlag.de)

Text: Brämer/Blesius/Quint  
ISBN 978-3-942264-**60-0** (Bestellnummer 600)

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	IV
Mögliche Schülerlösungen	IV
Reflexion des Lernzuwachses	IV

**Lernfeld: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren 1**

PC-Einsatz	1
Methode	1

**1 Lernsituation: Ergonomische Gesichtspunkte am Büroarbeitsplatz beachten 1**

1.1 Lernaufgabe	1
Wie muss ein Arbeitsplatz aussehen, damit Sie sich wohlfühlen?	2
1.2 Lernaufgabe	5
Welche Büroräume eignen sich für die neuen Arbeitskollegen?	5
1.3 Lernaufgabe	6
Wie richten Sie einen Bildschirm- und Büroarbeitsplatz nach ergonomischen und sicherheitstechnischen Aspekten ein?	6
1.4 Lernaufgabe	8
Welche ökologischen Gesichtspunkte können Sie im Rahmen Ihrer Bürotätigkeit berücksichtigen?	8
1.5 Lernaufgabe	8
Wodurch können Sie Ihre Gesundheit erhalten und fördern?	8
1.6 Lernaufgabe	10
Welche Maßnahmen schützen Sie vor psychischen Belastungen am Arbeitsplatz?	10
1.7 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	11
Wie richten Sie ergonomische bzw. gesundheitsschützende Büroarbeitsplätze ein?	11

**2 Lernsituation: Arbeitsprozesse systematisch, effizient und stressfrei bewältigen 12**

2.1 Lernaufgabe	12
Wie fällt Ihre Zeitinventur für die täglich anfallenden Arbeiten aus?	12
2.2 Lernaufgabe	13
Welche Methoden des Zeitmanagements steigern Ihre Arbeitseffizienz?	13
2.3 Lernaufgabe	15
Wie garantieren Sie eine reibungslose Terminplanung?	15
2.4 Lernaufgabe	16
Welche weiteren Hilfsmittel zur Terminüberwachung können Sie nutzen?	16
2.5 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	16
Wie bewältigen Sie Ihre Arbeit systematisch, stressfrei und effizient?	16

### **3 Lernsituation: Die betriebliche Kommunikation organisieren und dokumentieren 17**

3.1	Lernaufgabe	17
	Wie organisieren Sie eine effiziente Besprechung?	17
3.2	Lernaufgabe	18
	Wie laden Sie professionell die Teilnehmer zu einer Team- oder Abteilungsbesprechung ein?	19
3.2	Lernaufgabe	20
	Wie protokollieren Sie Besprechungen sicher und sinnvoll?	20
3.4	Lernaufgabe	21
	Wie kommunizieren Sie zielorientiert in einer fremden Sprache?	21
3.5	Lernaufgabe	22
	Wie erstellen Sie übersichtliche Arbeitsanweisungen, um Abläufe der Poststelle darzustellen?	22
3.6	Lernaufgabe	22
	Wie verschicken Sie ausgehende Informationen schnell, kostengünstig, sicher, vertraulich und rechtsverbindlich?	22
3.7	Lernaufgabe	26
	Wie leiten Sie ausgehende Informationen schnell, sicher, rechtsverbindlich sowie vertraulich weiter und sparen dabei Material-, Porto- und Personalkosten?	26
3.8	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	27
	Wie gehen Sie mit betrieblichen Informationen professionell um?	27

### **4 Lernsituation: Das betriebliche Schriftgut strategisch und ökologisch ablegen 28**

4.1	Lernaufgabe	28
	Wie sortieren Sie Kundennamen in alphabetischer Reihenfolge?	28
4.2	Lernaufgabe	29
	Nach welchen Ordnungsmerkmalen legen Sie Schriftstücke ab, um sie bei Bedarf rasch wieder zu finden?	29
4.3	Lernaufgabe	30
	Weshalb müssen Sie Schriftstücke aufbewahren und wie können Kosten bei der Schriftgutverwaltung reduziert werden?	30
4.4	Lernaufgabe	32
	Wo und wie bewahren Sie Schriftgut der verschiedenen Wertstufen auf?	32
4.5	Lernaufgabe	34
	Welche Vorteile bietet Ihnen ein Dokument-Management-System?	34
4.6	Lernaufgabe	35
	Welche Regelungen sind bei der betrieblichen Datensicherheit zu beachten?	35
4.7	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	36
	Welche Rolle spielt die Schriftgutablage in Ihrem Unternehmen?	36

### 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 übereinandergespinn, 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.

Nach jeder Lernsituation werden die Lernenden in einer separaten Lernaufgabe aufgefordert, mithilfe des Arbeitsplanes 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.

### Lernfeld: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

Im Lernfeld 2 sollen die Lernenden einerseits die Büroprozesse planen und gestalten und andererseits die informationstechnischen Kompetenzen erweitern.

#### PC-Einsatz

Mithilfe der Lernaufgaben werden neben den betriebswirtschaftlichen Inhalten auch die Informationstechnik erarbeitet (DIN-Regeln, typografische Gestaltungsregeln und Umgang mit einer gängigen Software). Wenn kein EDV-Raum für dieses Lernfeld zur Verfügung steht, werden die Handlungsprodukte im Unterricht handschriftlich und anschließend im Betrieb oder zu Hause am PC erstellt. Alle nötigen Informationen zur Umsetzung am PC finden die Schüler im Manual mit Word-Funktionen.

#### Methode

Klären Sie zunächst ab, ob Ihren Lernenden die Tätigkeit „Einen Text erschließen“ bekannt ist. Ist dies nicht der Fall, müssten Sie den Schülern die Lesestrategie erläutern. Hilfestellung bekommen Sie in der 1. Lernsituation unter dem Lösungsvorschlag „Effektiv lesen“. Dies ist unbedingt erforderlich, damit die Schüler mit der Anforderung des eigenständigen Lernens zurechtkommen und sich darin üben, Informationen zu erfassen und weiterzugeben. Durch das Erklären des Textes festigen sich die fachlichen Inhalte und der Zuhörer bekommt die Informationen auf der gleichen sprachlichen Ebene erläutert. Ein weiterer Nebeneffekt ergibt sich durch das Gespräch: Die Schüler lernen sich besser kennen, die Wertschätzung steigt und auch für die kommende Ausbildungszeit entwickelt sich eine vertrauensvolle Zusammenarbeit. Die Schüler, die sich mit Partnerarbeit schwertun, werden im Laufe der Zeit mit dieser Methode (Think – Pair – Share) offener umgehen, da sie schnell den Vorteil dieser Methode erkennen.

**Tipp!** Da die Schüler sich alle Inhalte eigenständig aneignen, bietet es sich an, den Unterricht so zu organisieren, dass sie vorbereitend zu Hause die Texte lesen.

## 1 Lernsituation: Ergonomische Gesichtspunkte am Büroarbeitsplatz beachten

### Einstieg in die zweite Lernsituation – Warm-up

Sensibilisieren Sie Ihre Lerngruppe zu Beginn dieser Unterrichtseinheit, indem Sie sich Gedanken zu dem dargestellten Kreislauf machen. Da Ihre Lernenden schon Einblick in die Praxis haben, dürfte ihnen dies nicht schwer fallen. Der Zusammenhang zwischen Arbeitsplatz und Gesundheit sollte thematisiert werden.

#### 1.1 Lernaufgabe

Lassen Sie zunächst die Einstiegssituation zur Lernaufgabe durchlesen und mit eigenen Worten wiedergeben. Für viele Lernenden ist dies schon eine Herausforderung. Daher sollten schwache Schüler die Möglichkeit erhalten, sich zunächst mit dem Tischnachbarn auszutauschen (Murmelgespräch). Wohlfühlen am Arbeitsplatz nimmt einen großen Stellenwert ein. In diesem Auftrag sollen sich die Schüler rund um dieses Thema schlau machen und es ansprechend mitarbeiterorientiert darstellen.

Um die Lernenden dafür zu sensibilisieren, können Sie ihnen Ausschnitte aus Zeitungen vorlegen (z. B. Klasse sitzt im Stuhlkreis und Ausschnitte aus Zeitungen, Zeitschriften liegen in der Mitte). Fragen Sie, welche Artikel die Lernenden ansprechen und warum. Die Lernenden erkennen so, worauf es bei der Gestaltung ankommt, um Aufmerksamkeit zu wecken.

## Wie muss ein Arbeitsplatz aussehen, damit Sie sich wohlfühlen?

### 1. bis 5. Arbeitsschritt

Im ersten Arbeitsschritt teilt sich das Tandem die Texterarbeitung der beiden Themen und erschließt seinen entsprechenden Text in Einzelarbeit. Das bedeutet, dass sie zunächst den Text überfliegen und beim zweiten gründlichen Durchlesen sich bereits eigene Gedanken machen, Fremdwörter nachschlagen, Randnotizen vermerken und sparsam markieren. Anschließend strukturieren sie nach persönlicher Vorliebe den Text (Liste, Tabelle, MindMap, Matrix). Nun formulieren sie auf ihr Thema bezogen Gestaltungsregeln. Zum besseren Verständnis erzählen sie den Text einer anderen Person.

Im dritten Arbeitsschritt erläutern sich die beiden Partner ihre Themen. Diese rationelle Vorgehensweise hat den Vorteil, dass dadurch die Lernenden auch in der Lage sind, einem Partner verantwortungsvoll Fachinhalte zu vermitteln, und bedeutet aber auch, dass komplexere Themen schneller bearbeitet werden können.

Die Arbeitsanweisung der Überschriftenformulierung bewirkt, dass sich die Lernenden intensiv auch mit dem für sie fremden Text auseinandersetzen müssen. Dadurch sind sie in der Lage, über beide Themen die gewünschten Seiten für den Textgestaltungs-Guide zu erstellen. Da dies doch recht viel Zeit beansprucht, eignet sich dieser Arbeitsschritt auch gut zur Hausaufgabe.

In der Folgestunde wird dann präsentiert. (Lösungsmöglichkeit: nächste Seite)

### 6. und 7. Arbeitsschritt

Im Methodenmanual können sich die Lernenden ggf. wiederholend über das Erstellen von Mind-Maps informieren. Wenn Sie in einem EDV-Raum unterrichten, steht Ihnen MindManager-Software der Firma Mindjet kostenlos zur Verfügung.

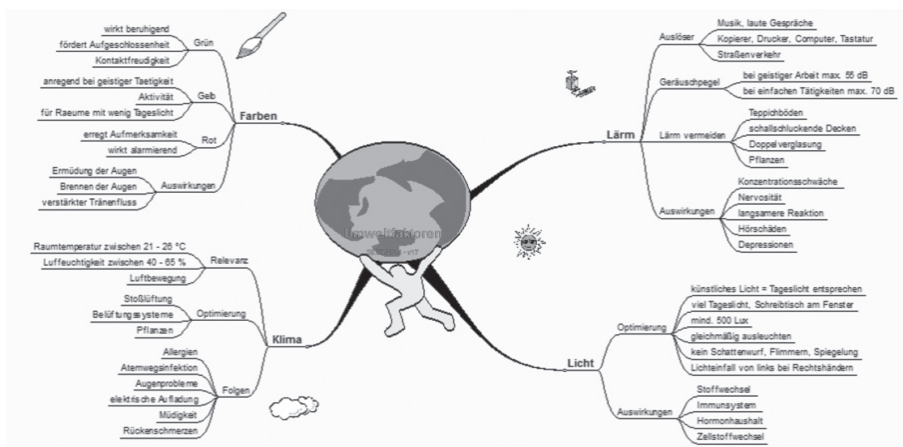
### 8. Arbeitsschritt

Im Lernfeld 2 erstellen die Lernenden Handlungsprodukte bzw. Büroprodukte, bei denen für den Leser direkt erkennbar sein muss, dass die Informationen von der Büromöbel Häuser und Schulte GmbH kommen. Dieser Wiedererkennungswert wird unter anderem durch das Logo erreicht. Im Funktionsjournal informieren sich die Lernenden, wie ein Logo erstellt wird. Weisen Sie die Lerngruppe darauf hin, dass sie das Logo als jpg-Datei gewissenhaft abspeichern, da sie darauf in den nächsten Lernaufgaben zurückgreifen müssen. Das Logo gibt das Corporate Design vor.



### 9. bis 13. Arbeitsschritt

Die Mindmap dient dazu, die fachlichen Informationen erst einmal zu strukturieren, um sie dann in einem Empfehlungsschreiben an die Kollegen weiterzugeben.





Mögliche Schülerlösung:

Auszug aus dem fertiggestellten Textgestaltungs-Guide am Schluss der Lernsituation



## Leichte und schnelle Lesbarkeit für den Leser – betriebliche Schriftstücke normgerecht gliedern

**ABSÄTZE**  
Umfangreiche Texte in sinngemäße Absätze gliedern. Absätze sind durch zweimaliges Drücken der Entertaste zu bilden.

**EINRÜCKEN UND ZENTRIEREN**  
Textteile werden normgerecht vom vorausgehenden und folgenden Text durch eine Leerzeile abgetrennt. Der Text wird bei 2,5 cm vom linken Rand eingerückt.

**NUMMIERIERUNG**  
Arabische Ordnungszahlen werden (1., 2.) mit einem Punkt und Kleinbuchstaben mit Nachklammer [a], b] geschrieben. Bei dekadischen Gliederungspunkten (1.2, 1.2.1) kommt nach der letzten Ziffer kein Punkt.

Mehrzeilige Aufzählungsglieder können durch eine Leerzeile getrennt werden.

Die Nummerierungszeichen stehen an der Fluchtlinie wie der übrige Text und werden vom vorangegangenen und folgenden Text durch eine Leerzeile abgetrennt.

**AUFZÄHLUNG**

Bindestrich, Sterne, kleine gefüllte Quadrate, Kreise, Grafiken usw. können für Aufzählungszeichen verwendet werden.

Die Aufzählungszeichen stehen an der Fluchtlinie wie der übrige Text und werden vom vorangegangenen und folgenden Text durch eine Leerzeile abgetrennt.

Die Aufzählungsglieder können durch eine Leerzeile getrennt werden.

Bei mehrstufigen Aufzählungen die Aufzählungszeichen je Ebene in eine Fluchtlinie positionieren.



## Interesse wecken beim Leser – betriebliche Schriftstücke typografisch und repräsentativ gestalten

**LESER**  
Orientierung an der Zielgruppe. Wiedererkennungswert und Absenderzuordnung durch Corporate Design (Schriftzug, Logo, Farbe etc.)

Lenkungsinformationen wie Logo, Name, Datum und Titel in die Kopfzeile einfügen.

Kontaktinformationen wie E-Mail-Adresse, Anschrift, Telefonnummer etc. in die Fußzeile einfügen.

**ZEICHENFORMATIERUNG**  
Max. drei Schriftarten, -farben, -größen, -auszeichnungen verwenden.

**HERVORHEBUNGEN**  
Schwache Hervorhebungen können mehrmals im Text verwendet werden, z. B. Anführungszeichen, Kursivschrift.

Mittlere Hervorhebungen sollten sparsam eingesetzt werden, z. B. Fettdruck, Farbe.

Starke Hervorhebungen werden nur einmal auf einer Seite verwendet, z. B. Einrückung, Zentrieren

Unterstreichungen sollten vermieden werden, da die Unterlängen der Buchstaben durchgestrichen werden!

Eingerückte oder zentrierte Textteile vom vorangegangenen und folgenden Text durch eine Leerzeile absetzen.

Satzzeichen werden nicht hervorgehoben.

Nutzen Sie Farben, um die Textaussage zu verstärken (z. B. SALE – Rot).

**SCHRIFTARTEN**  
Klar unterscheidbare Schriftarten wählen, wenn mehrere im Text verwendet werden.  
Viel Text: Serifenschrift (TIMES, GARAMOND)  
Wenig Text: serifenlose Schrift (ARIAL, HELVETICA)

**ABSATZFORMATIERUNG**  
Kleinere Schrift mit größerem Zeilenabstand ist besser lesbar.

Text über die komplette Seite verteilen, sodass keine leeren Freiräume auf dem Blatt entstehen, bzw. gleichen Abstand oben und unten von der Blattkante wählen.

Text in sinngemäße Absätze gliedern. Umfangreiche Texte können durch Spaltenbildung leichter erfasst werden. Übersichtlich werden Texte durch Teilüberschriften.

**ÜBERSCHRIFTFORMATIERUNG**  
Überschrift (18) immer 1/3 größer als den Text (12) schreiben.

Prägnante, Interesse weckende Überschrift ggf. in der Farbe des Firmenlogos.

**CORPORATE DESIGN**  
Bei betrieblichen Schriftstücken immer das Firmenlogo einfügen – möglichst rechts oben.

Die Farben des Firmenlogos sollten im Text wiederholt werden.

Die Schriftart im Text sollte zur Schriftart des Corporate Design passen.

**FOTOS**  
Die Grafiken bzw. Bilder sollten zum Inhalt des Textes passen.