

Lernsituationen für das Lernfeld

Aufträge bearbeiten

Arbeitsbuch mit Lernarrangements für eine kundenorientierte Bearbeitungskompetenz

Lehrerhandbuch

1. Auflage 2016
Copyright © 2016

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

Text: Brämer/Aubertin/Bach
ISBN 978-3-942264-**62-4** (Bestellnummer 624)

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: Aufträge bearbeiten **1**

1 Lernsituation: Kundenaufträge rationell bearbeiten **1**

1.1	Lernaufgabe	1
	Welche Voraussetzungen sollte Ihr Computerarbeitsplatz haben, um Kundenaufträge rationell zu bearbeiten?	1
1.2	Lernaufgabe	2
	Wie gestalten Sie einen ansprechenden und normgerechten Geschäftsvordruck?	2
1.3	Lernaufgabe	2
	Wie erstellen Sie einen korrekten und normgerechten Geschäftsbrief?	2
1.4	Lernaufgabe	4
	Welche Informationen benötigen Sie, um eine Auftragsbestätigung per E-Mail zu schreiben?	4
1.5	Lernaufgabe	8
	Welche Schritte müssen Sie erledigen, bis der Auftrag abgewickelt ist?	8
1.6	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	10
	Welche Möglichkeiten haben Sie, einen Kundenauftrag rationell zu bearbeiten?	10

2 Lernsituation: Kundenaufträge nach einem verlangten Angebot bearbeiten **11**

2.1	Lernaufgabe	11
	Was wird von Ihnen erwartet, wenn ein Kunde telefonisch eine Bestellung aufgibt?	11
2.2	Lernaufgabe	13
	Wie erstellen Sie ein rechtlich einwandfreies verlangtes Angebot für das Fortbildungsinstitut Gruber?	13
2.3	Lernaufgabe	15
	Wie schreiben Sie moderne Geschäftsbriefe?	15
2.4	Lernaufgabe	17
	Wie erstellen Sie rationell Lieferschein und Rechnung mithilfe von Excel?	17
2.5	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	19
	Was beachten Sie beim Arbeitsprozess des verlangten Angebotes?	19

3 Lernsituation: Kundenaufträge nach einem unverlangten Angebot bearbeiten 20

3.1	Lernaufgabe	20
	Wie können Sie zeitsparend ein Meeting mit mehreren Geschäftspartnern, die nicht an einem Ort sind, durchführen?	20
3.2	Lernaufgabe	22
	Wie schreiben Sie ein erfolgreiches unverlangtes Angebot?	22
3.3	Lernaufgabe	23
	Welche Vervielfältigungsmöglichkeiten nutzen Sie, bei Beachtung der Minimierung der Umweltbelastungen und der Kosten?	23
3.4	Lernaufgabe	24
	Wie erstellen Sie eine Rechnungsvorlage zur Arbeitserleichterung?	24
3.5	Lernaufgabe	25
	Wie erstellen Sie häufig wiederkehrende Schriftstücke rationell, auch solche, die auf eine unbezahlte Rechnung folgen?	25
3.6	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	25
	Wie sieht der komplette Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung aus?	25

4 Lernsituation: Kundenaufträge in englischer Sprache bearbeiten 27

4.1	Lernaufgabe	27
	Wie schreiben Sie einen korrekten englischen Geschäftsbrief?	27
4.3	Lernaufgabe	28
	Wie verfassen Sie eine Auftragsbestätigung nach England?	28
4.2	Lernaufgabe	28
	Wie formulieren Sie ein sprachlich korrektes Angebot in Englisch?	28
4.6	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	29
	Was beachten Sie bei Geschäftsbriefen in englischer Sprache?	29
4.4	Lernaufgabe	29
	Wie schreiben Sie einen englischen Lieferschein?	29
4.5	Lernaufgabe	29
	Wie schreiben Sie eine englische Rechnung?	29

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: Aufträge bearbeiten

1 Lernsituation: Kundenaufträge rationell bearbeiten

In der 8. Lernsituation geht es darum, einen Kundenauftrag von der Anfrage bis hin zur Rechnung bzw. Zahlungserinnerung zu bearbeiten. Neben den betriebswirtschaftlichen Inhalten lernen die Schülerinnen und Schüler die Netiquette kennen sowie einen normgerechten Geschäftsbrief und Tabellen zu schreiben, eine Dokumentvorlage und ein Onlineformular zu erstellen.

Warm-up durchführen

Um die Schüler auf das Thema einzustimmen, erläutern sie im Warm-Up die Erfahrungen, die sie bereits in der Vergangenheit oder auch aktuell in ihrem Betrieb mit dem Ablauf von Kundenaufträgen gemacht haben, und bringen die verschiedenen Begriffe in eine sinnvolle Struktur.

1.1 Lernaufgabe

Die Lernaufgabe lesen die Schüler im Stillen durch und erläutern danach in eigenen Worten die dargestellte Situation. Die Schüler sollen sich vorstellen, in der Abteilung Verkauf der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH eingesetzt zu sein; Frau Thome ist ihre Vorgesetzte. Diese möchte nach einem Rundgang durch die Abteilung, dass für das Intranet ein Wissensportal erstellt werden soll. Dieses Thema ist für die Schüler durchaus greifbar, denn in vielen Betrieben gibt es Intranet mit Informationen zum Betrieb.

Welche Voraussetzungen sollte Ihr Computerarbeitsplatz haben, um Kundenaufträge rationell zu bearbeiten?



1. bis 4. Arbeitsschritt

Falls die Schüler zum ersten Mal mit diesem Buch arbeiten, erläutern Sie den Lernenden zunächst, dass zu allen orange hervorgehobenen Textstellen Informationen im Manual zu finden sind. Über den Index gelangen die Lernenden schnell auf die entsprechenden Seiten. Die Lernenden erschließen arbeitsteilig die Informationen über büroübliche Applikationen. Neue Fachbegriffe übernimmt jeder in sein Glossar und ergänzt diese durch konkrete Beispiele in seinen Worten. Die Lernenden vergleichen und ergänzen ggf.; das gibt jedem mehr Selbstsicherheit und durch die gegenseitigen Erklärungen, lassen sich die Inhalte leichter innerlich visualisieren und einprägen.

In der Vorbereitung auf die Präsentation müssen die Lernenden das Gelernte im Hinblick auf rationelle Möglichkeiten aufbereiten – also: Welche Tools erleichtern mir die Arbeit?

5. und 6. Arbeitsschritt

In den Schritten 5 bis 6 präsentieren die Schüler die Ergebnisse. Achten Sie hierbei darauf, dass die Schüler ihr Onlinelexikon/Glossar mit eigenen Beispielen erläutern und das Feedback der anderen konkret mit Verbesserungsvorschlägen unterlegt ist. Auch anerkennende Worte der Mitschüler sind angebracht und motivierend für eine gute Feedback-Kultur.

Übersicht Büroübliche Applikationen (Online-Lexikon)

Begriff	Definition
PC-Einzelplatz	Hierunter versteht man einen einzelnen Bildschirmarbeitsplatz mit eigener Zentraleinheit. Es werden nur die Daten dieses Computers verarbeitet.
Netzwerkarbeitsplatz (Client-Server-Netzwerk)	Arbeitsplatzcomputer und Notebooks sind vernetzt und greifen gemeinsam auf Drucker-/Scanner-/Faxgeräte zu.
Betriebssystem	Arbeitsoberfläche des Computers. Software, die die Verwendung des Computers ermöglicht (Beispiele sind Windows, Linux, MAC OS X)
Anwendersoftware	Computerprogramme, die nochmals unterteilt sind in Standard-, Branchen- und Individualsoftware. Bekannte Beispiele für Standardsoftware sind Microsoft Word, Excel und PowerPoint. Es gibt auch freie Software (Open-Source-Software), deren Quelltext frei zugänglich ist. Deswegen kann man freie Software beliebig nutzen, kopieren, verteilen.
ERP-Systeme	Diese Systeme unterstützen sämtliche in einem Unternehmen ablaufenden Geschäftsprozesse und können im Gegensatz zu Branchensoftware branchenübergreifend eingesetzt werden. Module, beispielsweise zur Beschaffung für Lager, Personal und Vertrieb, sind datentechnisch verbunden und können Prozesse optimieren und damit Betriebskosten senken. Moderne ERP-Systeme sind webbasiert, dadurch können Mitarbeiter unternehmensweit problemlos zusammenarbeiten. Auch Lieferanten und Kunden können in den Prozess mit eingebunden werden.
Intranet	Elektronisches schwarzes Brett als betriebsinternes Kommunikationsmedium. Der schnelle und einfache Informations- und Kommunikationsfluss verbessert die Effizienz im Unternehmen.
Extranet	Erweiterung des Intranets durch externe Partner, z. B. Kunden und Geschäftspartner
Internet	Weltweites Netz von Computern für Informationsaustausch, Datentransfer, E-Mail-Kommunikation, Internetforen. Viele Unternehmen haben eine eigene Homepage mit Präsentation des Unternehmens, Online-Shop, Kontaktanfragen, Onlinebanking oder Cloud Computing (um Daten online speichern zu können).

7. und 8. Arbeitsschritt (*Situation im eigenen Ausbildungsbetrieb*)

Die Schüler untersuchen ihre Betriebe bezüglich büroübliche Applikationen, berichten dann in der nächsten Unterrichtsstunde in Form eines „Stehcafés“ über die Situation im eigenen Ausbildungsbetrieb (die Schüler gehen locker durch den Klassenraum und bleiben bei beliebigen Mitschülern stehen).

1.2 Lernaufgabe

In der 8. Lernsituation erarbeiten sich die Schüler die Grundlagen zur professionellen Gestaltung von Geschäftsbriefen. Sensibilisieren Sie Ihre Schüler dahingehend, dass ein Geschäftsbrief die Visitenkarte des Unternehmens ist. Deswegen sollten die Schüler unbedingt Wert auf fehlerfreie und ansprechende Gestaltung legen. Das Corporate Design von Büromöbel Hauser & Schulte GmbH soll beachtet werden. Vertiefen Sie im Plenums-Gespräch das Thema Corporate Design bzw. lassen Sie die Lernenden im Buch über dieses Thema noch einmal schlau machen.

Wie gestalten Sie einen ansprechenden und normgerechten Geschäftsvordruck?

1. Arbeitsschritt

Die Lernenden erschließen sich den Aufbau eines Geschäftsvordruckes. Sie informieren sich weiterhin über das Firmenporträt der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH.

2. bis 4. Arbeitsschritt

Die Partner entscheiden sich für eine Form (Vordruck mit Standardinformationsblock und integrierter Rücksendeangabe bzw. einen mit gestaltetem Informationsblock und Rücksendeangabe über dem Anschriftfeld) und erstellen dann den Briefvordruck mit Logo und ausgefüllter Fußzeile. Sensibilisieren Sie ihre Schüler für eine sinnvolle Dateistruktur. Nur bei eindeutigen Dateinamen kann rationell gearbeitet werden.

5. Arbeitsschritt

In einer kritischen Besprechungsrunde wird der Vordruck analysiert und ggf. korrigiert.

6. Arbeitsschritt

Der Geschäftsvordruck wird als Word-Vorlage (.dot oder .dotx) abgespeichert und steht so für nachfolgende Aufträge zur Verfügung – ggf. besprechen Sie die Vorteile von Vorlagen (kann nicht überschrieben werden, steht direkt zur Verfügung, Fehlerminimierung usw).

1.3 Lernaufgabe

In dieser Lernaufgabe erstellen die Schüler ihren ersten Geschäftsbrief in Form einer Anfrage. Das heißt, dass sie sich mit dem Inhalt einer Anfrage auseinandersetzen müssen. Es geht also darum, dass sie sowohl inhaltlich als auch formell eine Anfrage schreiben können.

Wie erstellen Sie einen korrekten und normgerechten Geschäftsbrief?

1. Arbeitsschritt

In der Einzelarbeit erschließen sich die Schüler im Manual die Informationen zur Anfrage und erstellen eine aussagekräftige Information über die Anfragearten für das Wissensportal des Intranet.



Arten der Anfrage

Allgemeine Anfrage:	Wunsch nach Preisliste, Katalog oder Vertreterbesuch (Dienstleistung)
Bestimmte Anfrage:	Wunsch nach Informationen über ein ganz bestimmtes Produkt (Angaben zu Qualität, Preis, Zahlungsbedingungen, Liefertermin usw.)
Ziel:	Eine Anfrage ist rechtlich unverbindlich für Interessenten und Anbieter.

2. bis 3. Arbeitsschritt

Die Lernenden finden sich in Stammgruppen à drei Personen zusammen. Diese Gruppen dürfen gerne Neigungsgruppen sein, da sich die Lernenden im nächsten Schritt in Expertengruppen aufteilen werden. Motivieren Sie die Schüler, die folgende Lernaufgabe mit der nötigen Sorgfalt und mit Engagement zu erledigen, da die beste Stammgruppe (also das beste Team) eine Prämie gewinnt. (Was das ist, kann die Lehrkraft entscheiden, z. B. eine Süßigkeit.) Die Lernenden verschaffen sich zunächst einen Überblick über die drei verschiedenen Themen A, B und C und verteilen untereinander die Aufgaben. Dann geht jeder Lernende in seine jeweilige Expertengruppe.

4. bis 7. Arbeitsschritt

In der Expertengruppe lesen die Schüler ihr jeweiliges Thema mithilfe der Lesestrategie und erstellen gemeinsam einen Notizzettel, um später ihren Gruppenmitgliedern das Thema erläutern zu können. Um sicherzugehen, dass die Teammitglieder das Thema verstanden haben, erstellen die Schüler zusätzlich eine Übungsaufgabe. Dies könnte eine Situation, ein Lückentext, eine Art Klassenarbeit, ein Rätsel sein. Erfahrungsgemäß sind die Schüler hierbei sehr kreativ und gehen mit Feuereifer an diese Übungsaufgabe heran.

In dieser Phase sollten Sie als Lehrkraft unterstützend und beratend zur Seite stehen. Weisen Sie darauf hin, dass Sie in der nachfolgenden Stammgruppenarbeit keine Fragen mehr beantworten werden.

8. bis 9. Arbeitsschritt

Die Schüler wechseln jetzt wieder in ihre ursprüngliche Stammgruppe und geben nacheinander ihr Wissen weiter. Zusätzlich überprüfen sie das Wissen der Mitschüler mit der erstellten Übungsaufgabe. In dieser Phase sollten Sie keine Fragen mehr beantworten.

10. bis 15. Arbeitsschritt

Jetzt befinden sich die Schüler in Einzelarbeit am PC. Sie sollen einen Geschäftsbrief schreiben. Es hat sich bewährt, dass zu Beginn der Einzelarbeit der Arbeitsauftrag und die Situation kurz besprochen werden, damit alle Unklarheiten beseitigt sind. Während der Bearbeitung des Geschäftsbriefes sollte nämlich absolute Ruhe herrschen (ähnlich wie bei einer Klassenarbeit) und auch keine Teamarbeit mehr sein. Wenn die Schüler mit ihrem Brief fertig sind, drucken sie ihn aus. Die Lehrkraft sammelt die Briefe – sortiert nach Stammgruppen – ein.

16. Arbeitsschritt

Die Lehrkraft hängt nun alle Briefe teamweise an die Tafel, Wand etc. Am besten verteilen Sie die Briefe im Klassenraum, damit sich auch die Schüler im Raum verteilen. Nun kontrollieren die Teams Briefe von anderen Teams, z. B. Team 1 kontrolliert die Briefe von Team 2, Team 2 kontrolliert die Briefe von Team 3, Team 3 kontrolliert die Briefe von Team 1. Sie werden sehen, dass dies den Schülern viel Spaß macht und sie sehr genau in der Fehlersuche (Tipp- und Normfehler) sind.