

Fit für die betriebswirtschaftliche Grundbildung in der Fachoberschule

**Arbeitsbuch mit Lernarrangements für die
fachtheoretische und fachpraktische Kompetenz**

1. Auflage

Bestellnummer 402



1. Auflage 2014
Copyright © 2014

by SOL-Verlag GmbH, Düsseldorf

ISBN 978-3-942264-40-2 – Bestellnummer 402

Pädagogisches Konzept:
Ulrike Brämer

Text:
Brämer/Aubertin/Bach/Blesius/Quint

Druck:
Caritas Werkstätten, St. Anna, 56766 Ulmen

www.sol-verlag.de
info@sol-verlag.de

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, Lernplattformen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Handhabung des Arbeitsbuches

Lern-situation	Das Arbeitsbuch enthält sieben Lernsituationen, in denen Sie Ihre betriebswirtschaftliche Handlungskompetenzen 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 blau unterstrichenen 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

Liebe Lernende, liebe Leser

dieses Arbeitsbuch bietet Ihnen Lernsituationen mit vertiefenden Lernaufgaben aus dem kaufmännischen Berufsalltag. Anhand der Erarbeitung der einzelnen Lernsituationen werden Sie betriebswirtschaftliche Kompetenzen erwerben, professionelle Kommunikation erlernen sowie sich mit Inhalten aus der Standardsoftware, d. h. der Textformatierung, Serienbriefferstellung, Excelanwendungen u. v. m. auseinandersetzen.

In den berufsorientierten Lernaufgaben der jeweiligen Lernsituation werden Sie in die Lage eines Praktikanten versetzt und müssen selbst entscheiden und planen, wie Sie die vorgegebenen fiktiven beruflichen Situationen bewältigen können (z. B. Woran erkennen Sie wie ein Unternehmen aufgebaut ist?, Wie reagieren Sie auf mangelhafte Lieferungen?, Wie gehen Sie mit betrieblichen Informationen professionell um? usw.)

Viele Situationen könnten für Sie aber auch in ähnlicher Form im alltäglichen Leben auftreten. So sollten Sie grundsätzlich wissen, was Sie beim Abschließen von Verträgen zu beachten haben, wie Sie im Leben überzeugend auftreten, wie Sie sowohl Ihren Arbeitsplatz im Büro als auch zu Hause so einrichten, dass Ihre Leistungsfähigkeit nicht absinkt etc.

In der ersten Lernsituation entwickeln Sie Leitfäden, Regelwerke usw., um individuelle Lernstrategien zu entwickeln. Diese nutzen Sie in den späteren Lernsituationen, um eigenständig Aufgaben zu lösen. Zu Beginn werden Sie noch konkret bei den Arbeitsaufträgen aufgefordert, die entsprechende **Lernstrategie** anzuwenden. Später planen Sie eigenständig Ihren Lernprozess, indem Sie zu Beginn der Erarbeitungsphase die jeweils benötigte Lernstrategie am Rand der Lernaufgabe notieren.

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 Hand-

lungsprodukt. 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 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.

In diesem Buch werden Sie in den Arbeitsaufträgen aufgefordert, Ihre Produkte in die **Entwicklungs-Portfolio-Mappe** abzuheften. Außerdem werden Sie im letzten Arbeitsauftrag jeder Lernsituation aufgefordert, Ihren Lernzuwachs zu reflektieren. Hier fassen Sie noch einmal die Weiterentwicklung der Fachkompetenz zusammen und äußern sich umfangreich über den vergangenen Lernprozess, Lernbehinderungen und zukünftige Ziele. Mit dieser intensiven Auseinandersetzung des Lernstoffes erfolgt eine weitere Steigerung bzw. Verinnerlichung des Lernzuwachses.

Mithilfe Ihrer Entwicklungs-Portfolio-Mappe können Sie sehr gut ein Gespräch mit Ihrer Lehrkraft führen, ob Ihre Selbsteinschätzung mit der Fremdeinschätzung übereinstimmt. Ebenso können Sie bei späteren Bewerbungsgesprächen Ihre Mappe mitnehmen, um auf Ihre erworbenen Kompetenzen aufmerksam zu machen.

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 Teamkompetenz gestärkt wird.

U. Brämer, B. Aubertin, B. Bach, K. Blésius, A. Quint

Grundlagen zur Erwerb von Lernstrategien	1
1 Lernsituation: Erfolgreiches Lernen lernen	1
1.1 Lernaufgabe	2
Wie verhalten Sie sich erfolgreich im Team?	2
1.2 Lernaufgabe	4
Wie erschließen und verarbeiten Sie Informationen effektiv und urheberrechtlich korrekt?	4
1.3 Lernaufgabe	5
Wie organisieren und motivieren Sie sich, um eigenständig Aufgaben zu lösen?	5
1.4 Lernaufgabe	7
Wie meistern Sie schwierige Situationen?	7
1.5 Lernaufgabe	8
Wie steigern Sie systematisch Ihre Präsentations- und Reflexionskompetenz?	8
1.6 Lernaufgabe	10
Wie planen und überwachen Sie Ihre Vorgehensweise beim Lernen, um optimale Ergebnisse zu erzielen?	10
Lernbereich 1: In Praktikum und Betrieb orientieren	11
2 Lernsituation: Sich als Praktikant im Betrieb korrekt verhalten	11
Firmenporträt	11
Kundenverzeichnis (Auszug)	12
Lieferantenverzeichnis (Auszug)	13
2.1 Lernaufgabe	15
Wie verhalten Sie sich korrekt in Ihrem Praktikumsbetrieb?	15
2.2 Lernaufgabe	16
Wer vertritt Sie im Unternehmen, wenn Sie mit einer Regelung nicht einverstanden sind?	16
2.3 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	17
Wie verhalten Sie sich korrekt im Praktikumsbetrieb?	17
3 Lernsituation: Den eigenen Betrieb analysieren und darstellen	18
3.1 Lernaufgabe	19
Wie präsentieren Sie professionell das Unternehmen Büromöbel Hauser & Schulte GmbH?	19
3.2 Lernaufgabe	20
Welche Bedürfnisse haben Sie persönlich?	20
3.3 Lernaufgabe	22
Wieso sind Sie selbst als Produktionsfaktor (Input) wichtig für die Herstellung von Gütern (Output)?	22
3.4 Lernaufgabe	23
Welchen Zusammenhang erkennen Sie zwischen Wirtschaftssektoren, Unternehmenszielen und Wirtschaftsprinzipien?	23
3.5 Lernaufgabe	25
Wie hängen die verschiedenen Sektoren einer Wirtschaft voneinander ab?	25
3.6 Lernaufgabe	26
Welche Vertretungsalternativen gibt es in einem Unternehmen?	26
3.7 Lernaufgabe	28
Woran erkennen Sie, wie ein Unternehmen strukturiert/aufgebaut ist?	28
3.8 Lernaufgabe	29
Wie stellen Sie überzeugend Ihren Praktikumsbetrieb vor?	29
3.9 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	31
Welche Aspekte zeichnet Ihr Praktikumsunternehmen aus?	31

4	Lernsituation: Verträge rechtsgültig abschließen	32
4.1	Lernaufgabe Wer darf Kaufverträge abschließen?	33 33
4.2	Lernaufgabe Welcher Lieferant erhält die Bestellung?	34 34
4.3	Lernaufgabe Wie schließen Sie einen rechtsgültigen Kaufvertrag ab?	39 39
4.4	Lernaufgabe Wie reagieren Sie auf mangelhafte Lieferungen?	40 40
4.5	Lernaufgabe Welche Möglichkeiten gibt es, eine Rechnung zu begleichen?	41 41
4.6	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses Wie wickeln Sie einen Kaufvertrag ordnungsgemäß ab?	42 42
Lernbereich 2: Standardsoftware professionell einsetzen		43
5	Lernsituation: Interne Geschäftsinformationen normgerecht aufbereiten	43
5.1	Lernaufgabe Wie muss ein Arbeitsplatz aussehen, damit Sie sich wohlfühlen?	44 44
5.2	Lernaufgabe Welche Büroräume eignen sich für die neuen Arbeitskollegen?	45 45
5.3	Lernaufgabe Wie richten Sie einen Bildschirm- und Büroarbeitsplatz nach ergonomischen und sicherheitstechnischen Aspekten ein?	46 47
5.4	Lernaufgabe Welche ökologischen Gesichtspunkte können Sie im Rahmen Ihrer Bürotätigkeit berücksichtigen?	48 48
5.5	Lernaufgabe Wodurch können Sie Ihre Gesundheit erhalten und fördern?	49 49
5.6	Lernaufgabe Welche Maßnahmen schützen Sie vor psychischen Belastungen am Arbeitsplatz?	50 50
5.7	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses Wie richten Sie ergonomische und gesundheitsschützende Büroarbeitsplätze ein?	51 51
6	Lernsituation: Betriebsinterne Abläufe organisieren	52
6.1	Lernaufgabe Wie erstellen Sie übersichtliche Arbeitsanweisungen, um Abläufe der Poststelle darzustellen?	53 53
6.2	Lernaufgabe Wie verschicken Sie ausgehende Informationen schnell, kostengünstig, sicher, vertraulich und rechtsverbindlich?	54 54
6.3	Lernaufgabe Wie leiten Sie ausgehende Informationen schnell, sicher, rechtsverbindlich sowie vertraulich weiter und sparen dabei Material-, Porto- und Personalkosten?	57 57
6.4	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses Wie gehen Sie mit betrieblichen Informationen professionell um?	58 58
7	Lernsituation: Geschäftsbriefe repräsentativ erstellen	59
7.1	Lernaufgabe Wie erstellen Sie ein formal korrektes Angebot?	60 60

7.2	Lernaufgabe	63
	Wie erreichen Sie beim Kunden die notwendige Aufmerksamkeit?	64
7.3	Lernaufgabe	64
	Wie erstellen Sie ein umfangreiches Angebot übersichtlich und leserfreundlich?.....	64
7.4	Lernaufgabe	66
	Wie ermitteln Sie den Verkaufspreis für die Monitore?	66
7.5	Lernaufgabe	67
	Wie erstellen Sie rationell eine Rechnung?	67
7.6	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	67
	Wie erstellen Sie repräsentative Geschäftsbriefe?	67
8	Lernsituation: Geschäftsbriefe rationell erstellen	68
8.1	Lernaufgabe	69
	Wie schreiben Sie effektiv eine gleichlautende Anfrage an mehrere Anbieter?	69
8.2	Lernaufgabe	70
	Wie schreiben Sie individuelle Werbebriefe?	70
8.3	Lernaufgabe	71
	Welche weiteren Vorteile bringt Ihnen der Seriendruck?	71
8.4	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	72
	Wie schreiben Sie rationell leserfreundliche Briefe?	72
9	Manual: Die Rolle des Praktikanten im Betrieb	73
	Praktikum im dualen System (LA 2.1)	73
	Rechte von Praktikanten	73
	Pflichten von Praktikanten	74
	Berufswahl	74
	Voraussetzungen für mögliche Ausbildungsberufe	75
	Betriebsrat – Jugend- und Ausbildungsververtretung (LA 2.2)	75
	Auszug aus dem Berufsbildungsgesetz (BBiG)	79
	Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten (LA 2.2)	81
	Informationen über den Betrieb	82
	Bedürfnisse eines Menschen (LA 3.2)	82
	Güter – Output (LA 3.3)	83
	Produktionsfaktoren – Input (LA 3.3)	84
	Wirtschaftssektoren (LA 3.4)	85
	Unternehmensziele und Wirtschaftsprinzipien (LA 3.4)	85
	Wirtschaftskreislauf (LA 3.5)	87
	Organisation des Betriebes	88
	Vertretungsvollmachten (LA 3.6)	88
	Handlungsvollmacht	88
	Prokura	89
	Organigramm – allgemein (LA 3.7)	91
	Organigramm – Hauser & Schulte GmbH (LA 3.7)	92
	Kaufverträge rechtsgültig abschließen	94
	Rechtssubjekte und ihre Fähigkeiten (LA 4.1)	94
	Natürliche Personen	94
	Juristische Personen	94
	Rechtsfähigkeit	94
	Stufen der Geschäftsfähigkeit (LA 4.1)	94
	Angebot und seine Mindestbestandteile (LA 4.2)	96
	Art und Menge der Waren	96
	Der Erfüllungsort	96
	Zahlungsbedingungen	97
	Gültigkeit eines Angebotes (LA 4.2)	97

Freizeichnungsklauseln	98
Rechtsgeschäfte (LA 4.3)	98
Kaufvertrag (LA 4.3)	99
Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft	99
Kaufvertragsstörung – Beispiel Schlechtleistung (LA 4.4)	100
Reaktionsmöglichkeiten auf die Schlechtleistung	100
Weitere Kaufvertragsstörungen	100
Lieferungsverzug	101
Zahlungsalternativen (LA 4.5)	101
Barzahlung	101
Halbbare Zahlung	101
Unbare Zahlungsalternativen	102
Die Kartenzahlung als Zahlungsalternative	103
Bankkarte	103
Kreditkarten	103
Die private Überschuldung – Ablauf	104
Die private Überschuldung – Auswirkungen und Lösungsansatz	105
Ermittlung des Nettoverkaufspreises (Warenhandelskalkulation)	106
Der Bezugspreis	106
Der Selbstkostenpreis	106
Der Barverkaufspreis	107
Der Zielverkaufspreis	108
Der Nettoverkaufspreis	108
10 Manual: Betriebliche Abläufe verstehen	109
Umweltfaktoren (LA 5.1)	109
Lärm	109
Licht	109
Klima	110
Farbgestaltung	110
Raumformen (LA 5.2)	111
Mehrpersonen-Büro	111
Großraum-Büro	111
Kombi-Büro (Open Space)	112
Reversibles Büro (New Work)	112
Desk-Sharing	112
Telearbeit (Office at Home)	113
Gestaltung von Bildschirm- und Büroarbeitsplätzen (LA 5.3)	113
Bildschirmarbeitsplatz	113
Standort des Bildschirms	114
Tastatur	114
Vorlagenhalter	114
Fußstütze	114
Bürodrehstuhl	114
Büroarbeitsstisch	115
Arbeitssicherheit im Büro	116
Berufsgenossenschaft	116
Sicherheitsbeauftragter	116
Ökologische Erfordernisse/Büroökologie (LA 5.4)	117
Gesundheitsprophylaxe am Bildschirmarbeitsplatz (LA 5.5)	118
Sitzhaltung	118
Sehtraining	119
Entspannungsübungen am Arbeitsplatz	119
Ernährung/Trinkverhalten	119

Burn-out (LA 5.6)	120
Ursachen	120
Symptome	121
Prävention	121
Rituale	122
Konfliktmanagement (LA 5.6)	122
Entstehung	122
Konfliktmoderatoren	123
Stufen der Konfliktlösung	123
Konfliktfähigkeit	124
Mobbing (LA 5.6)	124
Cybermobbing (LA 5.6)	125
Folgen	125
Prävention	126
Suchtprävention (LA 5.6)	126
Suchtprogramme	127
Maßnahmen	127
Postbearbeitung	128
Posteingang (LA 6.1)	128
Eingehende elektronische Post (LA 6.3)	129
Postausgang (LA 6.1)	129
Ausgehende elektronische Post	131
E-Brief (elektronischer/digitaler Brief)	131
Papierformate	132
Falzarten	133
Briefprodukte national (LA 6.2)	134
Rechtssicherer Transport (LA 6.2)	134
Günstiger Transport (LA 6.2)	135
De-Mail (LA 6.3)	136
Telefax (LA 6.3)	136
Innerbetrieblicher Schriftverkehr	137
Protokoll	137
Aktennotiz	138
Telefonnotiz	139
Aktenvermerk	139
Interne Mitteilung	140
11 Manual: Schriftstücke adressaten- und normgerecht gestalten	141
Büroübliche Applikationen	141
PC-Einzel-Arbeitsplatz	141
Netzwerkarbeitsplatz – Client-Server-Netzwerk	141
Anwendersoftware	142
ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning)	143
Intranet	143
Extranet	144
Internet	144
E-Mail	144
Elektronische Signatur	145
E-Mail-Netiquette	145
Normgerechtes Schreiben und Gestalten	147
Satzzeichen und Schreibweisen von Wörtern	147
Schreibweisen in Verbindung mit Zahlen	149
Texte normgerecht gestalten	151
Gliederung von Texten (LA 5.1 und LA 5.4)	151
Absätze	151

Einrücken und Zentrieren	151
Nummerierung	151
Aufzählung	151
Typografie	152
Corporate Design für betriebliche Schriftstücke	152
Formatvorlagen verwenden	153
Normgerechte Tabellen einfügen (LA 5.2)	153
Tabstopp setzen	154
Formulare (Vordrucke) konzipieren	155
Zielgruppenorientiert und übersichtlich gestalten	155
Verständlich formulieren	155
Geschäftsbrief nach DIN 5008:2011	157
Briefkopf	157
Informationsblock	157
Textfeld	157
Fußzeile	158
Rücksendeangaben	158
Anschrittfeld (LA 7.1)	158
Empfängerangaben	158
Privatanschrift 1	158
Privatpost an Geschäftsanschrift	159
Geschäftsanschrift an Sachbearbeiter im Ausland	159
Informationsblock (LA 7.1)	160
Erster Geschäftskontakt – Standardinformationsblock	160
Zweiter Geschäftskontakt – Standardinformationsblock	160
Betreff	161
Anrede	162
Brieftext – Form	162
Brieftext – Inhalt	163
Aufbau des Brieftextes	163
Schreibstil des Brieftextes	163
Briefabschluss (LA 7.1)	164
Anlagen- und Verteilvermerke	165
Briefe mit Folgeseiten (LA 7.3)	165
Manueller Seitenwechsel	165
Weitere werbewirksame Anhänge (werbliche Elemente)	165
Geschäftsvordruck (Form B – Standardinformationsblock)	156
Briefe kundenorientiert formulieren	166
Natürliche Lesekurve eines Briefes	166
10 Tipps zur Briefformulierung	167
Briefe inhaltlich gliedern/strukturieren	168
Briefe kurz und prägnant formulieren	169
Erfolgreiches Teamverhalten (LA 1.1)	170
Gesprächsregeln Teil 1	170
Gesprächsregeln Teil 2	170
Phasen zur Teamentwicklung nach Tuckman	172
12 Manual: Methoden	173
Lernstrategien anwenden	173
Ressourcenbezogene Lernstrategien – Lernen organisieren	174
Motivation (LA 1.3)	174
Mit Zeit umgehen (LA 1.3)	174
Konzentration (LA 1.3)	175
Arbeitsumfeld (LA 1.3)	176
Mit Stress umgehen (LA 1.4 und LA 5.6)	177
Kognitive Lernstrategien – Informationen verarbeiten	178

Lesestrategien einsetzen (LA 1.2)	178
Informationen beschaffen und filtern – Internetrecherche (LA 1.2)	179
Informationen festhalten und darstellen (1.2)	180
Datenschutz (Internet)	180
Urheberrecht	181
Abbildungen, Tabellen und Grafiken erstellen	182
Literaturverzeichnis erstellen	183
Texte markieren (LA 1.2)	185
Inhalte strukturieren und visualisieren (LA 1.2)	186
MindMaps erstellen (LA 1.2)	187
Checklistentechnik anwenden	189
Informationsblätter erstellen (LA 5.1)	190
Referate halten	191
Referate vorbereiten, durchführen, nachbereiten	191
Referaten zuhören	191
Metakognitive Lernstrategien – Lernfortschritt kontrollieren	192
Reflektieren (LA 1.5 und LA 1.6)	192
Kreativitätstechniken einsetzen	193
Brainstorming organisieren	193
Kartenabfrage arrangieren	194
Clustering im Team durchführen	195
Placemat	196
Medien gestalten	197
Plakate gestalten (LA 1.5)	197
Präsentationsdokumente gestalten (LA 1.5)	198
Professionell präsentieren	199
Präsentation planen (LA 3.1)	199
Präsentation gestalten (LA 3.1)	201
Präsentationsmöglichkeiten nutzen (LA 1.5)	203
Präsentation vorbereiten (LA 3.8)	204
Nonverale Kommunikation	205
Präsentation nachbereiten (LA 3.8)	208
Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen (LA 3.1)	209
Kugellager	211
Gruppenpuzzle	212
Leittextmethode	213
13 Manual: Word-Funktionen	214
Dokument vorbereiten	214
Seite einrichten	214
Rechtschreibprogramm	214
Kopf- und Fußzeilen gestalten	215
Dokumentvorlagen erstellen	217
Formatvorlagen einrichten (LA 5.5)	218
Seitenzahl einfügen	221
Dokument drucken	221
Datei drucken	221
PDF-Datei erstellen	221
Zeichenformatierung	222
Absatzformatierung	222
Spalten einrichten (LA 5.6)	222
Schattierung einstellen	223
Rahmen setzen	223
Seitenrand gestalten	223
Format übertragen	224
Initial einfügen	224
Symbol einfügen	224

Dokument erstellen	225
Text suchen	225
Text ersetzen	226
Tabstopp setzen	227
Tabellen gestalten	228
Tabelle positionieren	230
Gleiche Kopfzeile einfügen	230
Formulare gestalten	231
Falt- und Lochmarken einfügen	232
Aufzählung bzw. Nummerierung einfügen	233
Liste mit Ebenen erstellen	234
Silbentrennung aktivieren	235
Dokument gestalten	237
Grafiken und Bilder einfügen	237
Bildgröße verändern	237
Schaubilder erstellen	238
Abbildungen einfügen	240
Abbildungen beschriften	241
Logo erstellen (LA 3.1)	241
Mathematische Formeln einfügen	242
Verknüpfungen mit Excel oder andere Objekte einfügen (LA 7.5)	243
Dokument rationell erstellen	244
Seriendruck (LA 8.1)	244
Seriendruck – Bedingungsfeld (LA 8.2)	248
Seriendruck – Filtern von Daten (LA 8.3)	249
Textbausteine – AutoText	250
Inhaltsverzeichnis (LA 5.6)	252
Abbildungsverzeichnis	253
Screenshot erstellen	253
Index erstellen	254
Dokumente überprüfen	255
Kommentar einfügen	256
Änderungen bearbeiten	257
14 Manual: PowerPoint-Funktionen	259
PowerPoint-Bildschirm	259
Folienansichten	260
Neue Präsentation	261
Neue Folien erstellen	262
Fußzeile einfügen	262
Masterfolie erstellen (LA 3.1)	263
Masteransicht schließen	263
Folienmaster einrichten	264
PowerPoint-Präsentationen gestalten	265
Textfelder einfügen	265
Nummerierung und Aufzählung	266
Grafik und ClipArt	267
Foliendesign	268
Zeichnen in PowerPoint	269
Tipps und Tricks zum Zeichnen	270
Tabelle	271
Diagramm	271
Organigramm	273
Visuelle Darstellungen	274
Hyperlink einfügen	275
Interaktive Schaltflächen	276
Vorbereiten und Durchführen einer Präsentation (LA 3.8)	277
Aufzählungen und Formen animieren	278

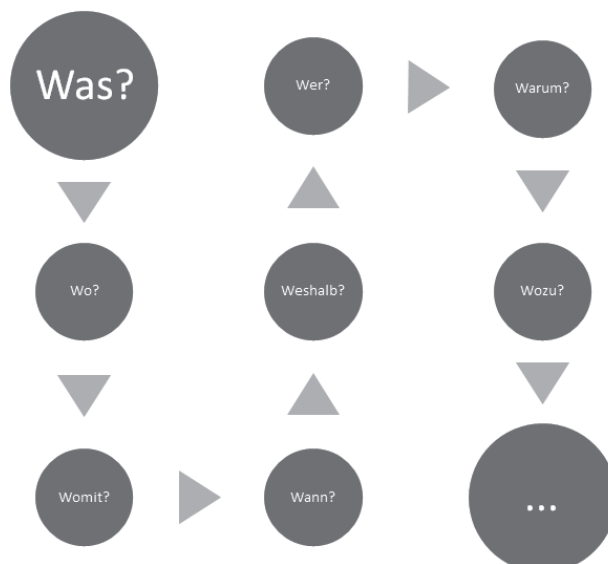
SmartArt-Objekte animieren.....	279
Bildschirmpräsentation einrichten.....	279
PowerPoint-Präsentationen drucken.....	280
Folien drucken.....	281
Handzettel erstellen (LA 3.1).....	282
Vortragsnotizen (LA 3.8).....	282
15 Manual: Excel-Funktionen	283
Excel-Bildschirm.....	283
Anwendungsfenster.....	284
Daten eingeben.....	285
Zelleninhalte löschen.....	285
Markieren von Zellen.....	286
AutoAusfüllen von Zellen.....	287
Formatierungsmöglichkeiten (LA 7.4).....	288
Zellen formatieren.....	288
Texte formatieren.....	288
Zahlen formatieren.....	288
Hintergrundfarben.....	289
Zellausrichtung.....	289
Befehle Wiederholen/Rückgängig machen.....	289
Zellen mit Prozent formatieren.....	290
Format übertragen.....	290
Formeln.....	290
Grundrechenarten, Prozent und Potenz.....	290
Operatoren mit Zellbezügen.....	290
Rationelles Arbeiten mit Excel.....	291
Kopieren von Formeln.....	291
Relative Adressierung/Zellbezüge (LA 7.4).....	291
Absolute Adressierung/Zellbezüge (LA 7.4).....	291
Syntax von Excel-Funktionen.....	292
Funktionen.....	293
SUMME, MAX, MIN, MITTELWERT.....	293
Auf- und Abrunden, Ganzzahl und Kürzen.....	293
ANZAHL und ANZAHL2.....	294
Sortieren der Daten.....	294
Einfache WENN-Funktion.....	295
Verschachtelte WENN-Funktion.....	295
Erweiterte WENN-Funktion.....	295
Funktionsassistent.....	296
WENN-UND-Funktion.....	296
WENN-ODER-Funktion.....	296
WENN-NICHT-Funktion.....	296
ZÄHLENWENN-Funktion.....	297
SUMMEWENN-Funktion.....	297
RANG-Funktion.....	297
SVERWEIS.....	298
WVERWEIS.....	298
Diagramm.....	299
Drucken.....	300
Literaturverzeichnis.....	301
Index.....	305

Arbeitsplan

Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> • Lernen organisieren • Erfolgreich in einem Team arbeiten • Informationen erschließen • Informationen urheberrechtlich korrekt verarbeiten • Schwierige Situationen bewältigen • Informationen professionell präsentieren
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Verhaltensnormen im Team • Konzentration, Motivation und Zeitmanagement • Arbeitsumfeld und Stressbewältigung • Lesestrategien • Präsentationsregeln • Portfolio
Portfolio	<ul style="list-style-type: none"> • Regelwerk mit Ich-Botschaften • Ablaufplan zu den drei Phasen des Lesens • MindMaps zu Internetrecherche/Datenschutz/Urheberrecht • Persönlicher Leitfaden „Lernen organisieren“ • Matrix „Gefühle steuern“ • Katalog mit Präsentationstipps • Reflexion
Zeit	ca. 16 Stunden

Warm up (Brainstorming – Kartenabfrage)

Erfolgreich lernen – aber wie?





1.1 Lernaufgabe

Sicherlich haben Sie sich aus unterschiedlichen Gründen zum Besuch der Fachoberschule, Fachrichtung „Wirtschaft und Verwaltung“ entschieden. Doch gleich, wie Ihre Gründe lauten, Ihre Absicht dürfte sowohl eine Grundbildung im kaufmännischen Bereich als auch eine erfolgreiche Abschlussprüfung sein. Dieses Ziel ist umso einfacher zu erreichen, wenn Sie einige Grundfertigkeiten erlernen, wie beispielsweise teamorientiertes Arbeiten, effizientes und kundenorientiertes Schreiben von Texten nach DIN-Norm, eine professionelle Kommunikation und die Anwendung einiger Lernstrategien. Betrachten Sie diese Instrumente als Hilfestellung, die Sie über Ihre Ausbildung hinaus einsetzen können.

Freuen Sie sich auf die vor Ihnen liegende Zeit und den Erfolg einen Praktikumsplatz zu haben. Für Sie und Ihren Arbeitgeber bedeutet dies, dass sie gegenseitig Erwartungen und Forderungen haben. Während Sie sich beispielsweise ein positives Arbeitsklima wünschen und erfahrene Kollegen, die Sie um Hilfe bitten dürfen, erwartet Ihr Arbeitgeber von Ihnen, dass Sie sich ganz selbstverständlich in die bestehenden Unternehmensstrukturen eingliedern. Insbesondere geht es dabei um das Einfinden in bereits bestehende Abteilungen und Teams. Im Laufe Ihrer Ausbildung ist es möglich, dass Sie mehrere Abteilungen mit verschiedenen Mitarbeitern kennenlernen, umso wichtiger ist es für Sie und eine positive Beurteilung, dass Sie sich problemlos und „wie von selbst“ in dieses Team einfinden. Dabei hilft Ihnen die Frage:

Wie verhalten Sie sich erfolgreich im Team?



Arbeitsauftrag

Tandem (Partnerarbeit)

1. **Suchen** Sie im Indexverzeichnis nach dem Schlagwort **Erfolgreiches Teamverhalten** schlagen Sie die entsprechende Seite auf, und teilen Sie sich die Bearbeitung der Informationen auf, und legen Sie fest, wer sich über Textteil Gesprächsregeln Teil 1 bzw. Teil 2 informiert.

Gesprächsregeln (1)	Gesprächsregeln (2)
2. Lesen Sie das Informationsblatt „Gesprächsregeln im Team (1)“.	2. Lesen Sie das Informationsblatt „Gesprächsregeln im Team (2)“.
3. Schreiben Sie wichtige Kernaussagen auf einen Spickzettel bzw. arbeiten Sie mit Randnotizen.	3. Schreiben Sie wichtige Kernaussagen auf einen Spickzettel bzw. arbeiten Sie mit Randnotizen.
4. Setzen Sie sich in den Außenkreis.	4. Setzen Sie sich in den Innenkreis.

5. Erläutern Sie mithilfe Ihres Spickzettels Ihrem Gegenüber die Gesprächsregeln (1). Ihr Partner erstellt währenddessen einen Spickzettel. Beim Signal der Lehrkraft rückt Ihr Partner eine Position weiter.	5. Hören Sie Ihrem Gegenüber zu und ergänzen Sie Ihren Spickzettel mit den Gesprächsregeln (1). Beim Signal der Lehrkraft rücken Sie eine Position nach rechts.
6. Kontrollieren Sie die Erläuterungen Ihres Gegenübers über die Gesprächsregeln (1). Beim Signal der Lehrkraft rückt Ihr Partner eine Position weiter.	6. Erläutern Sie mithilfe Ihres Spickzettels/Ihrer Randnotizen Ihrem Gegenüber die neuen Gesprächsregeln (1). Beim Signal der Lehrkraft rücken Sie eine Position nach rechts.
7. Hören Sie Ihrem Gegenüber zu und ergänzen Sie Ihren Spickzettel mit den Gesprächsregeln (2) bzw. machen Sie sich Randnotizen. Beim Signal der Lehrkraft rückt Ihr Partner eine Position weiter.	7. Erläutern Sie Ihrem Gegenüber die Gesprächsregeln (2). Beim Signal der Lehrkraft rücken Sie eine Position nach rechts.
8. Erläutern Sie mithilfe Ihres Spickzettels/Ihrer Randnotizen Ihrem Gegenüber die Gesprächsregeln (2).	8. Kontrollieren Sie die Erläuterungen Ihres Gegenübers zu den Gesprächsregeln (2).

Tandem

9. **Erstellen** Sie ein übersichtliches Regelwerk „Lernstrategie: Erfolgreiches Teamverhalten“ mit begründeten Ich-Botschaften (z. B. Ich höre meinen Gesprächspartnern zu, um sie zu verstehen und meine Meinung zu überdenken.)
10. **Formulieren** Sie aus Arbeitgebersicht Fragen, die ihm zeigen, dass der Bewerber die Regeln des Teamverhaltens beherrscht (z. B. „Was tun Sie, wenn ein Teammitglied nur seine Meinung durchsetzen möchte?“).

Plenum (Stuhlkreis)

11. **Stellen** Sie sich im Uhrzeigersinn Ihre Ich-Botschaften vor. Halten Sie Blickkontakt zu Ihren Zuhörern.
12. **Korrigieren** Sie ggf. Ihre begründeten Ich-Botschaften.
13. **Stellen** Sie anschließend Ihre passende Frage aus Arbeitgebersicht vor.
14. **Diskutieren** Sie gemeinsam über eine mögliche Antwort, die Sie geben könnten.

Einzelarbeit (Hausaufgabe)

15. **Ziehen** Sie für sich ein Fazit aus diesem Stuhlkreis und überlegen Sie sich, wo Ihre Stärken und Schwächen liegen.
16. **Formulieren** Sie einen Vorsatz, den Sie bei Ihrer nächsten Teamarbeit beachten werden.
17. **Bringen** Sie das Regelwerk „Lernstrategie: Erfolgreiches Teamverhalten“ in eine optisch ansprechende Form. Schützen Sie es für eine langfristige Verwendung durch eine Folie und heften es mit Ihrem Vorsatz in Ihre **Einwicklungs-Portfolio-Mappe** ab.



1.2 Lernaufgabe

Im Laufe Ihres Praktikums werden Sie feststellen, dass sich die Anforderungen an Sie stets erhöhen. Dies ist kein Grund um das Selbstvertrauen zu verlieren oder anderen den Vortritt zu lassen. Seien Sie mutig und zugleich kompetent, denn Sie haben es gelernt anspruchsvolle Texte aus Fachbüchern, Zeitschriften, Zeitungen usw. zu erfassen. Dabei hilft Ihnen die Lesestrategie, die es verhindert, dass Sie auch bei komplizierten Texten den Überblick verlieren, da Sie alle Informationen nach den drei Phasen der Lesestrategie erschließen. Professionell wirkt es bei einer Präsentation, einem Referat, einer Ausarbeitung oder Ähnlichem, sei es im Betrieb oder der Schule, wenn Sie das Urheberrecht beachten. Dies ist nicht nur positiv für Ihren Praktikumsbetrieb, sondern für Sie selbst, sodass Sie sich nach Beantwortung der nächsten Fragen sicherer fühlen können, denn diese lautet:

Wie erschließen und verarbeiten Sie Informationen effektiv und urheberrechtlich korrekt?



Arbeitsauftrag

Einzelarbeit

1. **Informieren** Sie sich im Methoden-Manual über **Lesestrategien einsetzen** und lesen Sie auch die Texte der hervorgehobenen Begriffe (**Texte markieren** und **Inhalte strukturieren und visualisieren**). Suchen Sie diese über den Index.
2. **Erstellen** Sie einen Ablaufplan zu den drei Phasen der Lesestrategie und erläutern Sie kurz an den entsprechenden Stellen die erforderlichen Arbeitstechniken.

3er-Gruppe

3. **Vergleichen** Sie Ihre Ablaufpläne – ergänzen Sie ggf. Bereiten Sie sich auf die Präsentation vor – jedes Teammitglied übernimmt eine Phase der Lesestrategie.

Plenum

4. **Präsentieren** Sie den Ablaufplan zu den drei Phasen der Lesestrategie.

Hausaufgabe

5. **Bringen** Sie den Ablaufplan „Lernstrategie: Effektives Lesen“ in eine optisch ansprechende Form. Schützen Sie ihn für den ständigen Einsatz durch eine Folie und heften ihn in Ihre Portfolio-Mappe ab.

Einzelarbeit

6. **Erschließen** Sie den Informationstext **Informationen beschaffen und filtern** mithilfe Ihres Ablaufplanes zu den Lesestrategien. **Verwenden** Sie zur Strukturierung eine **MindMap**.

Tandem

7. **Tauschen** Sie mithilfe der MindMap die gewonnenen Informationen aus.
8. **Bereiten** Sie sich gemeinsam auf die folgende Präsentation vor, indem der eine die Vorgehensweise bei der Texterschließung und der andere die MindMap vorstellt.

Plenum

9. **Stellen** Sie Ihre MindMap vor und erläutern Sie mithilfe Ihres Ablaufplanes die Vorgehensweise Ihrer Texterschließung. Sprechen Sie klar und deutlich in ganzen Sätzen.
10. **Geben** Sie dem Tandem ein konstruktives Feedback – äußern Sie sich in Ich-Botschaften.
11. **Erschließen** Sie in gleicher Weise den Informationstext **Informationen festhalten und darstellen**.

Hausaufgabe

12. **Bringen** Sie die beiden MindMaps „Informationen beschaffen und filtern“ sowie „Informationen festhalten und darstellen“ in eine optisch ansprechende Form. Schützen Sie die beiden MindMaps für den ständigen Einsatz durch eine Folie und heften sie in Ihre Portfolio-Mappe ab.

1.3 Lernaufgabe

Im Rahmen Ihres Praktikums wird sowohl Ihr Praktikumsbetrieb als auch die Schule als kooperativer Partner von Ihnen verlangen, dass Sie in der Lage sind, eigenständig zu arbeiten. Dazu ist es notwendig, dass Sie motiviert und organisiert an Ihre jeweilige Aufgabe herangehen. Meist erwartet Ihr Arbeitgeber oder Ihr momentaner Ansprechpartner in der Abteilung von Ihnen, die zugeteilte Aufgabe möglichst selbstständig zu erledigen. Selbst wenn Sie sich zu Beginn überfordert fühlen, mit einer geeigneten Strategie und etwas Übung meistern Sie diese Herausforderung. Die entsprechenden Fähigkeiten dazu sind erlernbar und die ressourcenbezogenen Lernstrategien helfen Ihnen dabei. Als Basis dient Ihnen dabei die Frage:



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

Arbeitsauftrag



Stammgruppe (vier Teammitglieder)

1. **Verschaffen** Sie sich einen Überblick im Methodenmanual über **Motivation, Konzentration, Zeitmanagement und Arbeitsumfeld**.
2. **Entscheiden** Sie sich arbeitsteilig für jeweils ein Thema.
3. **Schicken** Sie Ihre Stammgruppen-Mitglieder in die jeweilige Expertengruppe (A = Motivation, B = Konzentration, C = Zeitmanagement, D = Arbeitsumfeld).

Expertengruppe

4. **Lesen** Sie nach den bereits erlernten Lesestrategien Ihren jeweiligen Informationstext.
5. **Erläutern** Sie den Inhalt des Informationstextes und klären Sie innerhalb Ihrer Gruppe auftretende Fragen.
6. **Erstellen** Sie einen Leitfaden zu Ihrer Lernstrategie.

Stammgruppenarbeit

7. **Geben** Sie Ihr Wissen mithilfe des Leitfadens über Ihre Lernstrategie verantwortungsvoll an Ihre Teammitglieder weiter. Jeder Experte hat etwa fünf Minuten Zeit. Die anderen Teammitglieder machen sich Notizen zu den einzelnen Lernstrategien.
8. **Entwickeln** Sie ein szenisches Spiel, in dem die Handlungen nicht den optimalen Lernstrategien entsprechen. Halten Sie den Ablauf des Spiels schriftlich fest.
9. **Bereiten** Sie sich im Team auf das szenische Spiel vor (Hilfsmittel: Ablaufplan).

Plenum

10. **Stellen** Sie Ihr szenisches Spiel vor.
11. **Schlagen** Sie mithilfe Ihrer Leitfäden Verbesserungsmöglichkeiten vor.

Einzelarbeit

12. **Entwickeln** Sie Ihren persönlichen Leitfaden zum „Lernen organisieren“.

Hausaufgabe

13. **Bringen** Sie Ihren persönlichen Leitfaden zum „Lernen organisieren“ in eine optisch ansprechende Form. Schützen Sie ihn für den ständigen Einsatz durch eine Folie und heften ihn in Ihre Portfolio-Mappe ab.