

Lernsituationen für das Lernfeld

Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

Arbeitsbuch mit Lernarrangements für die
bürowirtschaftliche Kompetenz



2. Auflage 2017
Copyright © 2016

by SOL-Verlag GmbH, Düsseldorf

ISBN 978-3-942264-59-4 – Bestellnummer 594

Pädagogisches Konzept:
Ulrike Brämer

Text:
Ulrike Brämer/Karin Blesius/Andrea 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 vier 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 schattierten 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

Dieses Lernfeld fördert die Kompetenz, dass Sie die Büroprozesse im Büro eigenverantwortlich und effizient planen und gestalten sowie gesundheitliche und rechtliche Aspekte, auch im Umgang miteinander, berücksichtigen.

In den vier Lernsituationen werden Sie in den Büroalltag versetzt. Sie erledigen 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. 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 der normgerechten Textverarbeitungs-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 Zeitansatz. Die Lernsituation beginnt mit einem Warm-up. Mithilfe der grafischen Darstellungen, Fachbegriffe usw. wird im Plenums-

gespräch 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, Karin Blesius und Andrea Quint

Modellunternehmen Büromöbel Hauser & Schulte GmbH		XI
	Firmenporträt.....	XI
	Organigramm.....	XII
	Kundenverzeichnis (Auszug).....	XIII
	Lieferantenverzeichnis (Auszug).....	XIV
1	Lernsituation: Ergonomische Gesichtspunkte am Büroarbeitsplatz beachten	1
1.1	Lernaufgabe	2
	Wie muss ein Arbeitsplatz aussehen, damit Sie sich wohlfühlen?	2
1.2	Lernaufgabe	3
	Welche Büroräume eignen sich für die neuen Arbeitskollegen?	3
1.3	Lernaufgabe	4
	Wie richten Sie einen Bildschirm- und Büroarbeitsplatz nach ergonomischen und sicherheitstechnischen Aspekten ein?	5
1.4	Lernaufgabe	6
	Welche ökologischen Gesichtspunkte können Sie im Rahmen Ihrer Bürotätigkeit berücksichtigen?	6
1.5	Lernaufgabe	7
	Wodurch können Sie Ihre Gesundheit erhalten und fördern?	7
1.6	Lernaufgabe	8
	Welche Maßnahmen schützen Sie vor psychischen Belastungen am Arbeitsplatz?	8
1.7	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	9
	Wie richten Sie ergonomische und gesundheitsschützende Büroarbeitsplätze ein?	9
2	Lernsituation: Arbeitsprozesse systematisch, effizient und stressfrei bewältigen	10
2.1	Lernaufgabe	11
	Wie fällt Ihre Zeitinventur für die täglich anfallenden Arbeiten aus?	11
2.2	Lernaufgabe	12
	Welche Methoden des Zeitmanagements steigern Ihre Arbeitseffizienz?	12
2.3	Lernaufgabe	13
	Wie garantieren Sie eine reibungslose Terminplanung?	14
2.4	Lernaufgabe	15
	Welche weiteren Hilfsmittel können Sie zur Terminüberwachung nutzen?	15
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	18
	Wie organisieren Sie eine effiziente Besprechung?	18
3.2	Lernaufgabe	19
	Wie laden Sie professionell die Teilnehmer zu einer Team- oder Abteilungsbesprechung ein?	19
3.3	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	23
	Wie verschicken Sie ausgehende Informationen schnell, kostengünstig, sicher, vertraulich und rechtsverbindlich?	23
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 Wie sortieren Sie Kundennamen in alphabetischer Reihenfolge?	29
4.2	Lernaufgabe Nach welchem Ordnungsmerkmal legen Sie Schriftstücke ab, um sie bei Bedarf rasch wieder zu finden?	30
4.3	Lernaufgabe Weshalb müssen Sie Schriftstücke aufbewahren, und wie können Kosten bei der Schriftgutverwaltung reduziert werden?	31
4.4	Lernaufgabe Wo und wie bewahren Sie Schriftgut der verschiedenen Wertstufen auf?	34
4.5	Lernaufgabe Welche Vorteile bietet Ihnen ein Dokument-Management-System?	35
4.6	Lernaufgabe Welche Regelungen sind bei der betrieblichen Datensicherheit zu beachten?	36
4.7	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses Welche Rolle spielt die Schriftgutablage in Ihrem Unternehmen?	37
	Manual: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	38
	Umweltfaktoren (LA 1.1)	38
	Lärm.....	38
	Licht	38
	Klima	39
	Farbgestaltung.....	39
	Raumformen (LA 1.2)	40
	Mehrpersonen-Büro.....	40
	Großraum-Büro	40
	Kombi-Büro (Open Space)	41
	Reversibles Büro (New Work)	41
	Desk-Sharing.....	41
	Telearbeit (Office at Home)	42
	Gestaltung von Bildschirm- und Büroarbeitsplätzen (LA 1.3)	42
	Bildschirmarbeitsplatz.....	42
	Standort des Bildschirms	43
	Tastatur	43
	Vorlagenhalter	43
	Fußstütze	43
	Bürodrehstuhl.....	43
	Büroarbeits Tisch.....	44
	Arbeitssicherheit im Büro (LA 1.3)	45
	Berufsgenossenschaft.....	45
	Sicherheitsbeauftragter	45
	Ökologische Erfordernisse/Büroökologie (LA 1.4)	46
	Gesundheitsprophylaxe am Bildschirmarbeitsplatz (LA 1.5)	47
	Sitzhaltung	47
	Sehtraining	48
	Entspannungsübungen am Arbeitsplatz	48
	Ernährung/Trinkverhalten	48
	Burn-out (LA 1.6)	49
	Konfliktmanagement.....	51
	Mobbing	53
	Suchtprävention	55
	Postbearbeitung	57
	Posteingang (LA 3.5)	57
	Eingehende elektronische Post	58
	Postausgang (LA 3.5)	58

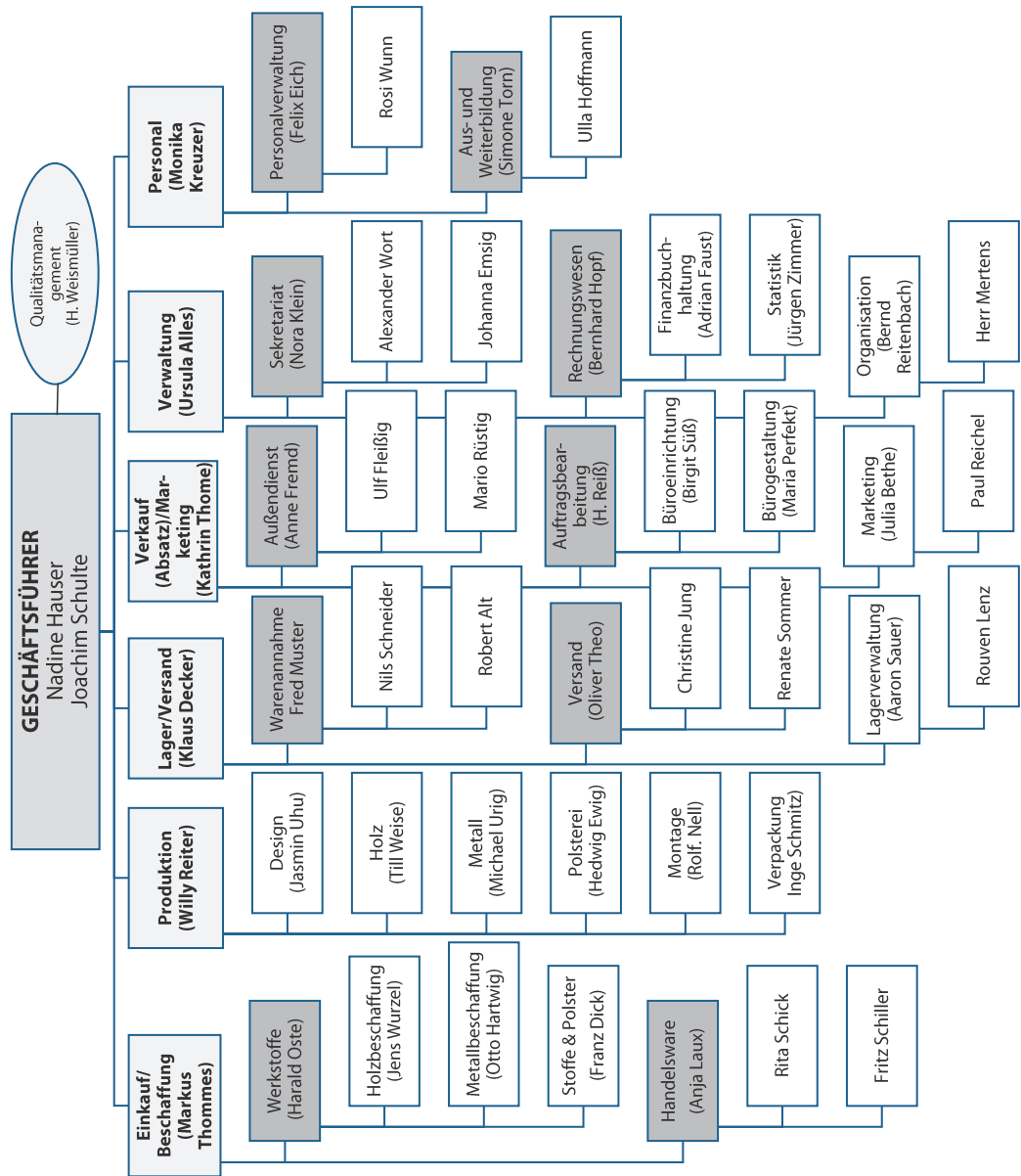
Ausgehende elektronische Post	60
E-Brief (elektronischer/digitaler Brief)	60
Papierformate	61
Falzarten	62
Briefprodukte national (LA 3.6)	63
Rechtssicherer Transport (LA 3.6)	63
Günstiger Transport (LA 3.6)	64
De-Mail (LA 3.7)	65
Registratur	65
Alphabetische Ordnung nach der DIN 5007 (LA 4.1)	65
Weitere Ordnungssysteme (LA 4.2)	66
Gründe zur Aufbewahrung von Schriftgut (LA 4.3)	68
Wertstufen (LA 4.3)	69
Schriftgut lässt sich in vier verschiedene Wertstufen gliedern:	69
Ablagetechniken (LA 4.4)	69
Standorte der Registratur (LA 4.4)	70
Zeitmanagement	72
Pareto-Prinzip (LA 2.1)	72
Zeitdiebe und Störenfriede (LA 2.1)	72
Eisenhower-Prinzip (LA 2.2)	73
ABC-Analyse (LA 2.2)	74
ALPEN Methode (LA 2.1)	75
Terminmanagement	76
Terminplanung (LA 2.3)	76
Terminarten	76
Terminvergabekriterien	77
Hilfsmittel für die Terminüberwachung (LA 2.4)	77
Digitale Terminplaner	77
Weitere Planungsinstrumente	78
Besprechungen und Sitzungen (LA 3.1)	78
Vorbereiten der Besprechung/Sitzung	79
Einrichten des Raumes	79
Nachbereiten der Besprechungen	80
Innerbetrieblicher Schriftverkehr	80
Protokoll (LA 3.3)	80
Aktennotiz	81
Telefonnotiz (LA 3.4)	81
Aktenvermerk	82
Interne Mitteilung (LA 3.2)	83
Speichermedien	84
Magnetische Speicherung:	84
Optische Speicherung	85
Elektronische Speicherung:	85
Datensicherheit (LA 4.6)	86
Datenschutz	86
Datensicherheit	87
Kommunikationssysteme	89
Telefonanlage	89
Verhalten am Telefon	90
Telefax (LA 3.7)	91
E-Mail (LA 3.2)	92
Elektronische Signatur	93
E-Mail-Netiquette (LA 3.2)	94
Normgerechtes Schreiben und Gestalten	95
Satzzeichen und Schreibweisen von Wörtern	95
Schreibweisen in Verbindung mit Zahlen	97
Texte normgerecht gestalten	99
Gliederung von Texten	99

Absätze	99
Einrücken und Zentrieren	99
Nummerierung	99
Aufzählung	99
Typografie	100
Corporate Design für betriebliche Schriftstücke	100
Formatvorlagen verwenden	101
Normgerechte Tabellen einfügen	101
Formulare (Vordrucke) konzipieren	103
Zielgruppenorientiert und übersichtlich gestalten	103
Verständlich formulieren	103
Telefonieren auf Englisch (LA 3.4)	104
Manual: Methoden und Techniken 105	
Arbeitstechniken	105
Texte markieren	105
Inhalte strukturieren und visualisieren	106
MindMaps erstellen	107
Checklistentechnik anwenden	109
Informationsblätter erstellen (LA 1.1)	110
Referate halten	111
Referate vorbereiten, durchführen, nachbereiten	111
Referaten zuhören	111
Metakognitive Lernstrategien – Lernfortschritt kontrollieren	112
Lernzuwachs reflektieren	112
Kreativitätstechniken einsetzen	113
Brainstorming organisieren	113
Kartenabfrage arrangieren	114
Clustering im Team durchführen	115
Placemat	116
Medien gestalten	117
Plakate gestalten	117
Overheadfolien gestalten	118
Professionell präsentieren	119
Präsentation planen	119
Präsentation gestalten	121
Präsentationsmöglichkeiten nutzen	123
Präsentation vorbereiten	124
Nonverbale Kommunikation	125
Stimme	125
Andere optische Zeichen	126
Sei immer du selbst	126
Ohne Lampenfieber geht es nicht	127
Den Auftritt vorbereiten	128
Präsentation nachbereiten	128
Reflexion der Teilnehmer	129
Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen	129
Kugellager	131
Gruppenpuzzle	132
Leittextmethode	133
Manual: Wordfunktionen 134	
Seite einrichten	134
Rechtschreibprogramm	134
Kopf- und Fußzeilen gestalten	135
Dokumentvorlagen erstellen	137

Formatvorlagen einrichten	138
Seitenzahl einfügen	141
Dokument drucken.....	141
Datei drucken.....	141
PDF-Datei erstellen.....	141
Dokumente gestalten	142
Zeichenformatierung.....	142
Absatzformatierung.....	142
Spalten einrichten.....	142
Schattierung einstellen.....	143
Rahmen setzen.....	143
Seitenrand gestalten	143
Format übertragen.....	144
Initial einfügen.....	144
Symbol einfügen.....	144
Dokumente bearbeiten.....	145
Text suchen.....	145
Text ersetzen.....	146
Dokumente strukturieren.....	147
Tabstopp setzen.....	147
Tabellen gestalten.....	148
Tabelle positionieren	150
Gleiche Kopfzeile einfügen	150
Formulare gestalten (LA 1.3/1.4)	151
Falt- und Lochmarken einfügen.....	152
Aufzählung bzw. Nummerierung einfügen	153
Liste mit Ebenen erstellen	154
Silbentrennung aktivieren.....	155
Visualisierungen im Dokument	157
Grafiken und Bilder einfügen	157
Bildgröße verändern	157
Schaubilder erstellen	158
Abbildungen einfügen	160
Abbildungen beschriften.....	161
Logo erstellen (LA 1.1).....	161
Mathematische Formeln einfügen	162
Verknüpfungen mit Excel oder andere Objekte einfügen	163
Dokument rationell erstellen.....	164
Seriendruck.....	164
Seriendruck – Bedingungsfeld	168
Seriendruck – Filtern von Daten.....	169
Textbausteine – AutoText.....	170
Inhaltsverzeichnis	172
Abbildungsverzeichnis	173
Screenshot erstellen.....	173
Index erstellen	174
Dokumente überprüfen	175
Kommentar einfügen	176
Änderungen bearbeiten	177
Literaturverzeichnis	179
Index	182

Firmenporträt		
Anschrift	Büromöbel Hauser & Schulte GmbH	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> Hausanschrift Balduinstraße 15 54296 Trier </div> <div style="width: 45%;"> Postanschrift Postfach 1 23 54207 Trier </div> </div>
Kommunikation	Telefon: 0651 487-0 (Zentrale) Freecall: 0800 428737 Telefax: 0651 487-1345 E-Mail: info@hauser-schulte.de Internet: www.hauser-schulte.de	
Gesellschafter	Nadine Hauser Joachim Schulte	
Rechtsform	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	
Gründungsjahr	1997	
Handelsregister	Amtsgericht Trier, HR B 40392	
Steuer-Nr.	10/201/0204/5 USt-ID DE 190453342	
Mitarbeiter(innen)	50 Mitarbeiter(innen)	
Jahresumsatz	12 Mio. €	
Bankverbindung	Sparkasse Trier IBAN DE67 2630 0000 0923 5487 00 BIC: RLade21NOH	
Abteilungen	<ul style="list-style-type: none"> • Einkauf/Beschaffung • Produktion • Versand • Verkauf • Buchhaltung • Lager 	
Büromöbel (Fertigung)	<ul style="list-style-type: none"> • Schreibtische in unterschiedlichen Ausführungen • Konferenztische • Aktenablage • Rollcontainer • Stellwände zur Gestaltung von Bürolandschaften • Besucherstühle • Drehstühle • Konferenzstühle 	
Bürobedarf (Handelsware)	<ul style="list-style-type: none"> • Schreibtischlampen • Aktenvernichter • Papierkörbe • FlipChart, FlipChart-Schreiber und FlipChart-Blöcke • Moderationsmaterialien • Schreibtischzubehör • Schreibutensilien • Drucker, Kopierer, Scanner 	

Organigramm



Kundenverzeichnis (Auszug)

Kd.-Nr.	Firma Anschrift	Ansprechpartner	Bankverbindung	Rabatt	Bemerkungen
14130	Rothenberg & Baumann Im Blegel 28 60328 Frankfurt	Paul Weber Tel. 069 66100-10 Fax 069 66100-99 E-Mail: weber@rothenberg- baumann.de	Commerzbank Frankfurt IBAN DE89 4664 0018 0371 0556 49	25 %	Vorjahresumsatz: ca. 80.000 € Zahlungsmoral: gut
14131	Fortbildungsinstitut Gruber Am Hauptbahnhof 5 54290 Trier	Marianne Mondschein Tel. 0651 25890-12 Fax 0651 25890-20 E-Mail: mondschein@wb-gruber.de	Sparkasse Trier IBAN DE60 5855 0130 0000 4467 88	15 %	Vorjahresumsatz: ca. 40.000 € Zahlungsmoral: gut
14201	Allday office supplies Sinfon Central Business Park Unit 4a Derby UNITED KINGDOM	Victor Brown Tel. +44 9352 90535-90 Fax +44 9352 90535-99 E-Mail: sales@allday.co.uk	Barclays Bank PLC London SWIFT: BARCGB22 Sort Code: 20-57-06 IBAN GB84 BARC 2057 0683 1363 11	10 %	Vorjahresumsatz: ca. 90.000 € Zahlungsmoral: befriedigend
14302	Steuerberatungsbüro Kirsten Kapellenstr. 14 54439 Saarburg	Ute Kirsten Tel. 06581 589323 Fax 06581 589324 E-Mail: ukirsten@t-online.de	Deutsche Bank IBAN DE07 7585 7002 4004 0582 95	10 %	Vorjahresumsatz: ca. 25.000 € Zahlungsmoral: gut
14303	Bellissimo Anne-Frank-Str. 77 82538 Geretsried	Martin Gunnesch Tel. 08171 2353923 Fax 08171 9935352 E-Mail: bellissimo@gmx.eu	HypoVereinsbank Geretsried DE54 7002 0270 0010 1139 85	20 %	Vorjahresumsatz: ca. 80.000 € Zahlungsmoral: schleppend
14304	DRK-Sozialwerk Bernkastel-Wittlich gGmbH Wittlicher Str. 3 54470 Bernkastel-Kues	Günther Frings Tel. 06531 3535-20 Fax 06531 3535-99 E-Mail: drk@sozialwerk.de	Sparkasse Mittelmosel IBAN DE54 5875 1230 0000 1311 76	10%	Vorjahresumsatz: ca. 150.000 € Zahlungsmoral: gut
14312	Conipa Bürosysteme GmbH Potsdamer Weg 8 – 10 // 4. Stock 13127 Berlin	Rüdiger Kubis Tel. 030 486523532 Fax 030 500239523 E-Mail: kontakt@conipa-online.de	Berliner Sparkasse IBAN DE23 1005 0000 1823 5339 43	25%	Vorjahresumsatz: ca. 35.000 € Zahlungsmoral: gut
14315	Elektrosysteme Schwarz Rue de Cessange 312 1321 Luxembourg	Daniela Winter Tel. 00352 4291574 Fax 00352 5353532 E-Mail: win@elektroschwarz.lu	Banque et Caisse d'Espargne de l'Etat Luxembourg IBAN LU31 0019 0181 6243 5350 00 SWIFT-BIC BCEELULL	20 %	Vorjahresumsatz: ca. 250.000 € Zahlungsmoral: sehr gut
14322	Kinderarztpraxis Dr. Benjamin Sonne Friedrich-Ebert-Str. 4 76437 Rastatt	Dr. Benjamin Sonne Silke Weiler (Med. Fachang.) Tel. 07222 901088 Fax 07222 901089 E-Mail: sonne@t-online.de	Volksbank Baden-Baden/Rastatt IBAN DE12 6629 0000 3088 2300 44	15 %	Vorjahresumsatz: ca. 130.000 € Zahlungsmoral: gut
14328	Bildungs- und Medienzentrum Am Riff 25 a 04651 Bad Lausick	Anne Liebetrau Tel. 034345 7235-53 Fax 034345 7235-25 E-Mail: a.liebetrau@bmz.de	Sparkasse Muldentale IBAN DE43 6464 0964 3940 0034 23	25 %	Vorjahresumsatz: ca. 60.000 € Zahlungsmoral: gut

Lieferantenverzeichnis (Auszug)

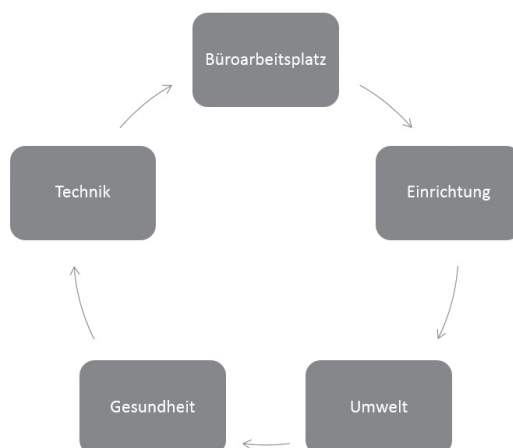
Lieferer-Nr.	Firma Anschrift	Ansprechpartner	Kd.-Nr.	Bankverbindung
60001	Schreinerei Leo Mock Am Riff 25 a 51147 Köln	Leo Mock Sabine Weinreich Tel. 02203 955353 Fax 02203 955343 E-Mail: weinreich@web.de	39273/09	Stadtsparkasse Köln IBAN DE45 3704 0198 1103 9923 34
50101	Broy Lichttechnik Gewerbegebiet Saarufer 54439 Saarburg	Manfred Elsen Tel. 06581 9494-34 Fax 06581 9494-39 E-Mail: manfred.elsen@broy.de	HS 353	Sparkasse Trier IBAN DE60 2535 0930 3053 5350 39
70102	Bürohandel Crummenauer Am Sägeweg 54338 Schweich	Ina Eckert Tel. 06502 345235 Fax 06502 363953 E-Mail: ieckert@arcor.de	H 903	Volksbank Trier IBAN DE67 2395 3050 3500 0000 33
70103	Bürotechnik Salm Simeonstraße 2 54290 Trier	Jean-Paul Gemp Tel. 0651 395902 Fax 0651 903532 E-Mail: gemp@salm.de	09325	Commerzbank AG Trier IBAN DE68 5856 5024 7535 2330 00
70201	Saartec Kommunikation Graf-Siegfried-Str. 3 66343 Saarbrücken	Olaf Brünicke Tel. 0681 999092 Fax 0681 9990233 E-Mail: bruenicke@yahoo.com	24993	Sparkasse Saarbrücken IBAN DE66 5309 2030 3053 3002 98
70212	Büroshop Schnell und direkt GmbH Birnbäumstraße 23 55252 Mainz	Olaf Brenner Hotline 0800 1118883 Fax 0800 1118889 E-Mail: kundenservice@bueroshopsud.de	09092	Postbank IBAN DE56 8353 2030 3000 3301 56
80301	Logo-Quick Bert Höll e. K. Postfach 3 59 38104 Braunschweig	Tanja Morscheit Tel. 0531 708-2305 Fax 0531 708-5959 E-Mail: info@logoquick.de	124-7	Deutsche Bank Hannover IBAN DE82 2505 0953 2003 3992 09
80302	Druckhaus Neu GmbH Hochhäuser Str. 3 97941 Tauberbischofsheim	Thomas Schmitt Tel. 09341 38530 Fax 09341 39593 E-Mail: thschmitt72@aol.com	660646	Sparkasse Tauberfranken IBAN DE32 6735 2565 2003 3005 30
50401	Elektro Kugel GmbH Wilhelmsfelder St. 1 a 16278 Angermünde	Nicola Reyther Tel. 03331 30102535 Fax 03331 905239 E-Mail: info@elektrokugel.de	46/12	Volksbank Uckermark IBAN DE09 1509 1704 2050 2003 58
60402	Möbeltischlerei UNIKAT Lindenstr. 30 47012 Duisburg	Kristina Eiden Tel. 0203 347-16 Fax 0203 347-99 E-Mail: k.eiden@unikat.de	636-01	Sparkasse Duisburg IBAN DE78 3002 0900 4064 9000 92

Arbeitsplan

Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> • Anforderungen an die Gestaltung Ihrer jeweiligen Arbeitsprozesse sowie Ihres Arbeitsplatzes und -raumes analysieren • Arbeitsplatz nach ergonomischen, rechtlichen und ökologischen Erfordernissen gestalten • Individuelle Strategien zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz entwickeln
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Umwelt- und Gesundheitsaspekte • Arbeitsstätten- und Bildschirmarbeitsverordnung • Raumformen, Büroeinrichtung, Ergonomie • Suchtprävention, Burn-out, Mobbing, Stressregulation • Ernährung und Bewegung • Ökologie
Portfolio	<ul style="list-style-type: none"> • Empfehlungsschreiben „Wohlfühl-Arbeitsplatz“ • Entscheidungsmatrix „Raumformen“ • Checkliste für Büro- und Bildschirmarbeitsplätze und Arbeitssicherheit • Informationsblatt „Gesundheitsprophylaxe am Arbeitsplatz“ • Aushang für die Mitarbeiter „Ökologische Aspekte“ • Job-Dossier (Mobbing, Stress, Burn-out, Konflikte, Suchtprävention)
Textverarbeitung	<ul style="list-style-type: none"> • Gliederung von Texten, Logo erstellen, Zeichen- und Absatzformatierung, Typografie • Tabellenfunktion • Formularfelder, Fußnote • Formatvorlagen, Bilder einfügen • SmartArts • Spalten, Kopf- und Fußzeile, Inhaltsverzeichnis und Deckblatt, Seitennummerierung, Text aus Datei einfügen
Zeit	Ca. 25 Stunden

Warm-up

Was verbinden Sie gedanklich mit diesem Kreislauf?





1.1 Lernaufgabe

Sie befinden sich in der Ausbildung in dem Unternehmen Büromöbel Hauser & Schulte GmbH in Trier. Herr Thommes von der Einkaufsabteilung betreut Sie. Er zeigt Ihnen die Räumlichkeiten und bemängelt während des Rundganges verschiedene Dinge, z. B. dass die Temperatur in einigen Räumen zu hoch ist: „Dort kann man sich doch nicht wohlfühlen.“ Er möchte dies ändern und allgemeine Empfehlungen für die Einkaufsabteilung aussprechen.

Er bittet Sie, eine mitarbeiterorientierte Empfehlung für einen Wohlfühl-Arbeitsplatz auszuarbeiten, die später im Intranet veröffentlicht wird.

Da Sie in Zukunft immer wieder repräsentative Schriftstücke erstellen, legen Sie zunächst einen Textgestaltungs-Guide an, um typografische bzw. normgerechte Gestaltungsregeln und spezielle Softwarefunktionen zu sammeln.

Wie muss ein Arbeitsplatz aussehen, damit Sie sich wohlfühlen?



Arbeitsauftrag

Tandem

1. **Teilen** Sie sich die Texterarbeitung der Themen **Informationsblätter erstellen und Gliederung von Texten**.
2. **Erschließen** Sie nun (jeder für sich) Ihren ausgewählten Fachtext. Formulieren Sie typografische bzw. normgerechte Gestaltungsregeln.
3. **Erläutern** Sie Ihrem Partner Ihr Thema. Suchen Sie gemeinsam aussagekräftige Überschriften und Teilüberschriften im einheitlichen Schreibstil für Ihre ersten Seiten des Textgestaltungs-Guides.

Einzelarbeit (evtl. Hausaufgabe)



4. **Erstellen** Sie die ersten Seiten für Ihren Textgestaltungs-Guide. Wenden Sie die erarbeiteten Gestaltungsregeln (Typografie) an.

Plenum

5. **Präsentieren** Sie Ihren Textgestaltungs-Guide und lassen Sie sich vom Plenum ein Feedback geben. Korrigieren Sie ggf.

Tandem

6. **Erschließen** Sie arbeitsteilig die Themen **Umweltfaktoren**.
7. **Erstellen** Sie eine gemeinsame MindMap über die Umweltfaktoren und die Gestaltung am Arbeitsplatz. Bedenken Sie, dass jeder später eine eigene MindMap abheften soll.
8. **Entwerfen** Sie ein Logo (**Logo erstellen**) für Büromöbel Hauser & Schulte GmbH, um Ihren zukünftigen Informationen zur inner- und außerbetrieblichen Weitergabe ein einheitliches Aussehen im Rahmen des Corporate Designs zu geben.

9. **Konzipieren** Sie mithilfe der MindMap ein Empfehlungsschreiben fürs Intranet, indem Sie den Mitarbeitern Tipps für Ihren Wohlfühl-Arbeitsplatz geben, die die Kollegen selbst umsetzen können. Schreiben Sie mitarbeiterorientiert (Sie-Stil). Beachten Sie die Gestaltungsregeln Ihres Guides.
10. **Bereiten** Sie sich auf die Präsentation vor, indem Sie die mit lebendigen Beispielen die Anforderungen an die Umweltfaktoren erläutern. Jedes Gruppenmitglied übernimmt einen Schwerpunkt.

Plenum

11. **Präsentieren** Sie Ihr Empfehlungsschreiben zum Wohlfühl-Arbeitsplatz.
12. **Reflektieren** Sie in Ich-Botschaften mithilfe Ihrer MindMap den fachlichen Inhalt des Vortrages (Was). Geben Sie anschließend ein Feedback zur Präsentation und Gestaltung (Wie).
13. **Legen** Sie Schwerpunkte fest, worauf sich die nächste Gruppe bei ihrem Vortrag konzentrieren soll.

Einzelarbeit (Situation im eigenen Ausbildungsbetrieb)

14. **Überprüfen** Sie Ihre MindMap und Ihr Empfehlungsschreiben auf Vollständigkeit.
15. **Analysieren** Sie mithilfe des Empfehlungsschreibens welche Aspekte Sie noch an Ihrem Arbeitsplatz im Ausbildungsbetrieb optimieren können. Dokumentieren Sie Ihre Erkenntnisse in einem Ist-/Sollvergleich.

Plenum (Stehcafé)

16. **Führen** Sie einen Smalltalk über Ihren Arbeitsplatz in Ihrem Ausbildungsbetrieb.

1.2 Lernaufgabe

Aufgrund der positiven Auftragslage stellt Büromöbel Hauser & Schulte GmbH neue Mitarbeiter ein. Es handelt sich um eine Mitarbeiterin für die Personalabteilung (eine ihrer Aufgaben ist es, Mitarbeitergespräche zu führen), drei Mitarbeiter für die Einkaufsabteilung, einen Abteilungsleiter für den Verkauf und zwei Außendienstmitarbeiter, die überwiegend die Kunden in deren Betrieben aufsuchen und dort beraten, welche vor Ort die Kunden betreuen. Es ist noch nicht klar, welche Büroräume ihnen zugewiesen werden.

Ihr Ausbildungsbetreuerin, Frau Thorn, erteilt Ihnen zur schnelleren Entscheidungsfindung den Auftrag, eine entsprechende Übersicht zur nachfolgenden Frage zu erstellen:

Welche Büroräume eignen sich für die neuen Arbeitskollegen?

Arbeitsauftrag

Einzelarbeit

1. **Erschließen** Sie den Fachtext **Normgerechte Tabelle einfügen** und erweitern Sie Ihren Textgestaltungs-Guide mit den entsprechenden DIN-Regeln.



Tandem

2. **Teilen** Sie sich die Texterarbeitung, indem jeder sich über zwei **Raumformen** informiert. Anschließend informieren Sie sich gegenseitig.

Einzelarbeit



3. **Entscheiden** Sie sich für die jeweils passende Raumform der neuen Mitarbeiter und begründen die Zuordnung der entsprechenden Raumform. Stellen Sie Ihre Entscheidung tabellarisch dar. Beachten Sie die Gestaltungsregeln Ihres Guides.
4. **Bereiten** Sie sich auf die Präsentation vor, begründen Sie, warum Sie die jeweiligen Büros für die neuen Mitarbeiter ausgesucht haben. Gehen Sie auch auf die DIN-Regeln zur Tabellengestaltung ein. Jedes Gruppenmitglied übernimmt einen Schwerpunkt.

Plenum

5. **Präsentieren** Sie überzeugend mithilfe Ihrer Notizen Ihre Entscheidung bezüglich der Raumzuordnung.
6. **Reflektieren** Sie professionell den Inhalt des Vortrages (Was) und anschließend die Entscheidungsmatrix Raumformen (Wie). Achten Sie auf Ich-Botschaften.
7. **Legen** Sie Schwerpunkte fest, worauf sich die nächste Gruppe bei ihrem Vortrag konzentrieren soll.

Einzelarbeit (Situation im eigenen Ausbildungsbetrieb)

8. **Überprüfen** Sie Ihre Entscheidungsmatrix „Raumformen“ auf Vollständigkeit.
9. **Analysieren** Sie die Zuordnung der Raumformen in Ihrem Ausbildungsbetrieb. Dokumentieren Sie den Ist-Zustand.

Plenum (Stehcafé)

10. **Führen** Sie einen Smalltalk über die Zuordnung der Raumformen in Ihrem Ausbildungsbetrieb. Stellen Sie fest, welches Unternehmen mit nonterritorialen Büros bzw. Desk-Sharing-Büros arbeitet.



1.3 Lernaufgabe

Die Büromöbel Hauser & Schulte GmbH ist darauf bedacht, ihre Mitarbeiter(innen) in ihr unternehmerisches Handeln mit einzubeziehen. Sie räumt den Mitarbeitern daher Vorschlagsrechte z. B. bei der Planung von Bauten, Arbeitsplätzen, Arbeitsverfahren und -abläufen nach § 90 BetrVG ein. Ihr Ausbilder ist Mitglied des Betriebsrates. Gemeinsam mit ihm werden Sie die Neueinrichtung Ihres gemeinsamen Arbeitsraumes und -platzes planen.

Er verweist auf die Auszüge folgender Paragraphen:

§ 90 BetrVG „[...] Arbeitgeber und Betriebsrat sollen dabei auch die gesicherten arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse über die menschengerechte Gestaltung der Arbeit berücksichtigen.“

§ 87 (1) 7 BetrVG „Der Betriebsrat hat, soweit eine gesetzliche oder tarifliche Regelung nicht besteht, in folgenden Angelegenheiten mitzubestimmen: [...] Regelungen über die Verhütung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten sowie über den Gesundheitsschutz im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften oder der Unfallverhütungsvorschriften.“

Wie richten Sie einen Bildschirm- und Büroarbeitsplatz nach ergonomischen und sicherheitstechnischen Aspekten ein?

Arbeitsauftrag



Gruppenarbeit

1. **Erschließen** Sie arbeitsteilig die arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse bei der **Gestaltung von Bildschirm- und Büroarbeitsplätzen** (Bildschirmrichtlinie, Bildschirmarbeitsverordnung, ...) und über **Arbeitssicherheit im Büro**.

Einzelarbeit

2. **Halten** Sie die gefundenen Richtlinien, Vorschriften, Verordnungen, Empfehlungen in Form einer Checkliste mit dem Titel „Ergonomische, arbeitsmedizinische und sicherheitstechnische Aspekte bei der Einrichtung eines Büroarbeitsplatzes“ fest, um mithilfe dieser einen Arbeitsplatz planen bzw. überprüfen zu können. Arbeiten Sie mit dem Formularsteuerelement **Kontrollkästchen**.
3. **Definieren** Sie in der **Fußnote** Fachbegriffe (z. B. ergonomisch).



Gruppenarbeit

4. **Fassen** Sie die Checklisten zu einer gemeinsamen zusammen, strukturieren diese thematisch und orientieren sich dabei an Ihrem Textgestaltungs-Guide.
5. **Bereiten** Sie sich auf die Präsentation Ihres Ergebnisses vor. Präsentieren Sie Ihrem Ausbilder Ihre Checkliste, verwenden Sie dabei das Fachvokabular und erläutern, welche Regelungen Sie für den Gesundheitsschutz und die Sicherheit den Gesetzen, Verordnungen und Richtlinien entnommen haben und wie diese umzusetzen sind.

Plenum (Auszubildender – Ausbilder)

6. **Präsentieren** Sie dem Ausbilder, worauf bei der Einrichtung zu achten ist und wodurch ergonomische und sicherheitstechnische Aspekte erfüllt werden.
7. **Geben** Sie in der Rolle des Ausbilders den Präsentatoren ein Feedback.

Partnerarbeit

8. **Ergänzen** bzw. überarbeiten Sie ggf. Ihre Checkliste und Ihren Textgestaltungs-Guide hinsichtlich „Fußnote“ und „Erstellen einer Checkliste mit Steuerungselementen“.

Einzelarbeit (Situation im eigenen Betrieb)

9. **Analysieren** Sie Ihren Arbeitsplatz im Ausbildungsbetrieb und machen Sie mithilfe der Checkliste einen Soll-Ist-Vergleich.



1.4 Lernaufgabe

Es ist hinreichend bekannt, dass die Ressourcen der Erde sehr begrenzt sind und auch bei der Beschaffung von Büromöbeln oder anderer Materialien immer mehr auf Nachhaltigkeit geachtet werden muss. Der Einkaufsleiter (Herr Thommes) ist darauf bedacht, bei der Auswahl der Einrichtungsgegenstände oder des Büromaterials auf ökologische Gesichtspunkte zu achten.

Er beabsichtigt bei der nächsten Abteilungsbesprechung, den Mitarbeitern ein Informationsblatt zur Büroökologie zu übergeben, um explizit auf die Nachhaltigkeit bei der Beschaffung zu achten. Sie sollen ihm einen Vorschlag mit Rücksicht auf nachfolgende Frage machen:

Welche ökologischen Gesichtspunkte können Sie im Rahmen Ihrer Bürotätigkeit berücksichtigen?



Arbeitsauftrag

Einzelarbeit

1. **Erschließen** Sie den Text **Ökologische Erfordernisse/Büroökologie**.
2. **Erstellen** Sie für Ihre Abteilung ein Informationsblatt mit ökologischen Aspekten, die Sie im Rahmen Ihrer Bürotätigkeit umsetzen können.
3. **Verwenden** Sie an geeigneter Stelle **SmartArts**. Achten Sie auf die typografischen Regeln und normgerechte Gestaltung.



Partnerarbeit

4. **Vergleichen** Sie Ihre Ergebnisse – überprüfen Sie sowohl Inhalt als auch normgerechte und typografische Gestaltung des Aushangs. Üben Sie konstruktive Kritik, machen Sie evtl. Verbesserungsvorschläge.
5. **Verbessern** Sie Ihr Informationsblatt gegebenenfalls und wählen Sie eins aus.
6. **Bereiten** Sie sich auf die Präsentation vor, indem Sie sowohl die ausgesuchten Aspekte begründen und anschließend die TV-Funktionen erläutern.

Plenum

7. **Präsentieren** Sie Ihr Ergebnis.
8. **Beurteilen** Sie die Ergebnisse auf Inhalt und Gestaltung (DIN-/typografische Regeln).
9. **Diskutieren** Sie mit dem Publikum, inwieweit im eigenen Ausbildungsbetrieb nach ökologischen Gesichtspunkten gearbeitet wird.