

Fit für das informationstechnische Büromanagement

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

1. Auflage

Bestellnummer 419



1. Auflage 2015
Copyright © 2015

by SOL-Verlag GmbH, Düsseldorf

ISBN 978-3-942264-41-9 – Bestellnummer 419

Pädagogisches Konzept:
Ulrike Brämer

Text:
Brämer/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 zehn Lernsituationen, in denen Sie Ihre berufliche Handlungskompetenz für das informationstechnische Büromanagement erwerben. Die Lernsituationen beinhalten jeweils mehrere berufstypische Lernaufgaben. Die Lernenden werden darin aufgefordert, die Büro- und Beschaffungsprozesse zu organisieren und kundenorientiert zu bearbeiten. Sie erwerben dabei die Kompetenzen, computergestützt mithilfe der Textverarbeitung oder der Tabellenkalkulation zu recherchieren, zu dokumentieren bzw. zu kalkulieren.
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 in eigenen Worten konkretisieren.
	Aus der Situation heraus, bilden Sie eine Leitfrage an der Sie sich beim Erledigen des Arbeitsauftrags orientieren sollten. Bei der abschließenden Präsentation ist die Leitfrage ausführlich zu beantworten.
	<p>Der Arbeitsauftrag ist methodisch nach dem Modell der vollständigen Handlung (informieren – planen – entscheiden – ausführen – kontrollieren – auswerten) konzipiert.</p> <p>Sie werden an die systematische Informationsbeschaffung und -verarbeitung herangeführt. Zu allen orange Begriffen informieren Sie sich. Sie suchen über den Index (Schlagwortverzeichnis) nach Informationen in den integrierten Manualen (Theorieteil, Methoden, Software-Funktionen) bzw. informieren sich im anschließenden Informationstext.</p> <p>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).</p> <p>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).</p>
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 eigenständigen Lernens stehen Ihnen in den Manualen Informationen zur Bewältigung der Arbeitsaufträge zur Verfügung.



Recherchieren



Vorwort

Mit dem neuen Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kauffrau/-mann für Büromanagement vom 27.09.2013 wurden die drei Berufe Bürokauffrau/-mann, Kauffrau/-mann für Bürokommunikation und Fachangestellte/-r für Bürokommunikation zu einem zusammengefasst und das Lernfeldkonzept umgesetzt. Die Unterrichtsinhalte werden nicht mehr fachsystematisch geordnet, sondern ergeben sich aus der Analyse von Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind. Wesentliche Bezugsebene der Lernfelder sind berufliche Prozesse, d. h., die Lernfelder spiegeln einen Arbeitsablauf wider.

Dieses Arbeitsbuch beinhaltet alle notwendigen Inhalte und Kompetenzen, die Sie für den **1. Teil der Abschlussprüfung „Informationstechnisches Büromanagement“** benötigen. In den Lernaufgaben dieses Buches erledigen Sie typische Büroprozesse, die computergestützt bearbeitet werden, um sich für Ihren Ausbildungsberuf zu qualifizieren. Zum Beispiel erstellen Sie digitale Präsentationen, bereiten Sitzungen vor und protokollieren sie, bearbeiten Kundenanfragen, erstellen Angebote, schreiben Werbefriefe – auch in englischer Sprache etc. Sie erwerben so schrittweise eine berufsbezogene und berufsübergreifende Handlungskompetenz. Der Erwerb von schreibtechnischer 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/-reflexion.

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.

Aufbau der Lernsituationen

Jede Lernsituation ist nach dem gleichen Schema aufgebaut (Innenseite vorne). 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 dem 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 bezüglich einer kaufmännischen Handlung festgehalten. Wichtig für den Lernprozess ist 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, Bärbel Bach, Karin Blesius und Andrea Quint

Firmenporträt	1
Organigramm der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH	2
Kundenverzeichnis (Auszug)	3
Lieferantenverzeichnis (Auszug)	4

1 Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren (Lernfeld 1) 5

1.1 Lernsituation: Betriebliche Sachverhalte überzeugend präsentieren	5
1.1.1 Lernaufgabe	6
Wie erstellen Sie professionell eine Kiosk-Präsentation für die Ausbildungsmesse nach den Grundsätzen des Corporate Design?	6
1.1.2 Lernaufgabe	8
Wie gestalten Sie eine vortragsunterstützende Präsentation für Besucher eines Fachkongresses, die über Produkte und Dienstleistungen informiert?	8
1.1.3 Lernaufgabe	10
Wie stellen Sie komplexe Themenbereiche auf Präsentationsfolien dar, um sie den Teilnehmer(innen) der Jahrestagung verständlich und überzeugend zu erläutern?	10
Vertretungsvollmachten	12
1.1.4 Lernaufgabe	14
Wie gestalten Sie eine kurzweilige Informationsveranstaltung, in der das Publikum aktiv mit eingebunden wird?	14
1.1.5 Lernaufgabe	16
Welche Bedeutung sehen Sie in der Nachbereitung einer Präsentation?	16
1.1.6 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	18
Wie präsentieren Sie Sachverhalte interessant und überzeugend?	18

2 2.1 Lernsituation: Betriebliche Schriftstücke normgerecht und effizient erstellen (Lernfeld 2) 19

2.1.1 Lernaufgabe	20
Wie erstellen Sie rationell Schriftstücke mit dem Corporate Design von Büromöbel Hauser & Schulte GmbH?	20
2.1.2 Lernaufgabe	21
Wie erfassen Sie Texte normgerecht (DIN 5008), damit Schriftstücke ein professionelles Erscheinungsbild erhalten?	21
2.1.3 Lernaufgabe	23
Wie stellen Sie Ablaufprozesse innerhalb des Büroalltags leicht verständlich dar?	23
Besprechungen und Sitzungen	24
2.1.4 Lernaufgabe	26
Welche Vorteile hat das Arbeiten mit Formatvorlagen?	26
2.1.5 Lernaufgabe	28
Wie erstellen Sie einen professionellen Vordruck?	28
2.1.6 Lernaufgabe	30
Wie strukturieren Sie leserfreundlich umfangreiche Mitteilungen?	30
2.1.7 Lernaufgabe	31
Was müssen Sie bei der Erstellung von Formularen beachten?	31
2.1.8 Lernaufgabe	32
Was müssen Sie beim Erstellen einer Checkliste beachten?	32
Datensicherheit	32
2.1.9 Lernaufgabe	33
Wie stellen Sie Informationen, die in einer Beziehung zueinander stehen, schnell erfassbar gegenüber?	33
2.1.10 Lernaufgabe - Reflexion des Lernzuwachses	35
Wie gestalten Sie betriebliche Informationen normgerecht und praxisbezogen?	35

2.2	Lernsituation: Umfangreiche Schriftstücke leserfreundlich erstellen	36
2.2.1	Lernaufgabe	37
	Welche Mittel stehen Ihnen zur Verfügung, um umfangreiche Texte leserfreundlich zu gestalten?	37
2.2.2	Lernaufgabe	38
	Wie erstellen Sie effektiv urheberrechtlich korrekte Schriftstücke?	38
	Bildschirmarbeitsplatz	40
2.2.3	Lernaufgabe	41
	Welche rationellen Möglichkeiten bietet ein TV-Programm, um den Inhalt umfangreicher Schriftstücke schneller zu erschließen?	41
	Gesundheitsprophylaxe am Bildschirmarbeitsplatz	43
2.2.4	Lernaufgabe	44
	Wie versenden Sie umfangreiche Schriftstücke professionell per E-Mail?	44
2.2.5	Lernaufgabe - Reflexion des Lernzuwachses	45
	Wie werden umfassende Schriftstücke leserfreundlich und im Sinne des Urheberrechts verfasst und gestaltet?	45

3 Aufträge bearbeiten (Lernfeld 3) **46**

3.1	Lernsituation: Innerbetriebliche Schriftstücke erstellen	46
3.1.1	Lernaufgabe	47
	Was müssen Sie beim Erstellen einer Internen Mitteilung beachten?	47
	Intranet – Entwicklung für die Unternehmenskultur	48
3.1.2	Lernaufgabe	48
	Wie können Sie sicherstellen, dass Informationen gelesen wurden?	48
	Ansätze für ein einheitliches Erscheinungsbild	49
3.1.3	Lernaufgabe	50
	Was müssen Sie beim Erstellen eines Aktenvermerks beachten?	50
3.1.4	Lernaufgabe	51
	Wie gestalten Sie für die Mitarbeiter motivierendes Rundschreiben?	51
3.1.5	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	53
	Was müssen Sie beim Erstellen von innerbetrieblichen Schriftstücken beachten?	53
3.2	Lernsituation: Geschäftsbriefe normgerecht schreiben	54
3.2.1	Lernaufgabe	55
	Wie gestalten Sie einen ansprechenden, normgerechten und kundenorientierten Geschäftsvordruck?	55
3.2.2	Lernaufgabe	56
	Wie erstellen Sie einen korrekten und normgerechten Geschäftsbrief?	56
3.2.3	Lernaufgabe	59
	Wie erstellen Sie eine professionelle Auftragsbestätigung?	59
3.2.4	Lernaufgabe	60
	Wie lenken Sie die Aufmerksamkeit des Lesers auf wesentliche Inhalte Ihrer Geschäftspost?	60
3.2.5	Lernaufgabe	61
	Wie erstellen Sie häufig wiederkehrende Schriftstücke rationell, auch solche, die auf eine unbezahlte Rechnung folgen?	61
3.2.6	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	65
	Was müssen Sie bei einer kundenorientierten Korrespondenz im Rahmen der Auftragsbearbeitung beachten?	65

3.3	Lernsituation: Berechnungen IT-gestützt durchführen und ansprechend darstellen	66
3.3.1	Lernaufgabe Wie stellen Sie Kunden-Stammdaten der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH in Excel übersichtlich dar?	67
3.3.2	Lernaufgabe Wie erstellen Sie rationell einen Lieferschein/eine Rechnung mit Excel?	69
3.3.3	Lernaufgabe Welche Erfahrungen haben Sie bereits, um die Rechnung effizient zu erstellen?	71
3.3.4	Lernaufgabe Wie erstellen Sie rationell Mahnschreiben mit den aktuellen Verzugszinsen und Bearbeitungsgebühren?	73
3.3.5	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses Welche Möglichkeiten bieten sich Ihnen, um effizient Lieferscheine und Rechnungen zu erstellen?	74
3.4	Lernsituation: Arbeitsabläufe mit Formularen vereinfachen	75
3.4.1	Lernaufgabe Wie dokumentieren Sie Telefonate vollständig und übersichtlich?	76
3.4.2	Lernaufgabe Wie erstellen Sie verständliche Vordrucke für Tagungsteilnehmer?	77
3.4.3	Lernaufgabe Wie erstellen Sie ein Online-Formular?	78
3.4.4	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses Worauf muss geachtet werden, damit die Formulare wirklich die Arbeit vereinfachen?	79

4 Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen (Lernfeld 4) 80

4.1	Lernsituation: Ware nach ökonomischen Gesichtspunkten bestellen und lagern	80
4.1.1	Lernaufgabe Wie ermitteln Sie die optimale Bestellmenge?	81
4.1.2	Lernaufgabe Welche weiteren Informationen erhalten Sie durch die Ermittlung der optimalen Bestellmenge?	83
4.1.3	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses Wie errechnen Sie die optimale Bestellmenge und welche Auskünfte erhalten Sie?	84
4.2	Lernsituation: Lieferant für neue Produkte auswählen	85
4.2.1	Lernaufgabe Wie schreiben Sie rationell eine gleichlautende Anfrage an unterschiedliche Empfänger?	86
4.2.2	Lernaufgabe Wie bereiten Sie einen Angebotsvergleich professionell vor?	87
4.2.3	Lernaufgabe Welche Informationen können Sie aus einem Angebotsvergleich ablesen?	89
4.2.4	Lernaufgabe Welche Informationen erhalten Sie aus einer Nutzwertanalyse?	91
4.2.5	Lernaufgabe Wer kommt als Lieferant infrage?	92
4.2.6	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses Welche Faktoren sind bei der Entscheidung für den optimalen Anbieter zu berücksichtigen?	93

4.3	Lernsituation: Ware bestellen und den Preis kalkulieren	94
4.3.1	Lernaufgabe	95
	Wie formulieren Sie eine rechtsgültige Bestellung?	95
4.3.2	Lernaufgabe	96
	Wie formulieren Sie eine rechtsgültige Mängelrüge?	96
4.3.3	Lernaufgabe	97
	Wie ermitteln Sie den Verkaufspreis für das neue Produkt?	97
4.3.4	Lernaufgabe	98
	Wie stellen Sie die aktuellen Umsatzzahlen anschaulich dar?	98
4.3.5	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	99
	Welche Faktoren spielen bei der Auswahl eines Lieferanten eine Rolle?	99
4.4	Lernsituation: Rechnungen prüfen	100
4.4.1	Lernaufgabe	101
	Wie prüfen Sie auf einfache Art und Weise die Rechnungen?	102
4.4.2	Lernaufgabe	103
	Wie formulieren Sie eine Reklamation an einen langjährigen Lieferanten?	103
4.4.3	Lernaufgabe - Reflexion des Lernzuwachses	103
	Welche Bedeutung hat für ein Unternehmen eine exakte Rechnungsprüfung?	103

5 Anwendungsaufgaben aus dem Tätigkeitsfeld der Kaufleute für Büromanagement **104**

5.1	Lernaufgabe (Werbemaßnahme planen)	104
	Welche ökonomisch sinnvollen Marketingmaßnahmen eignen sich für die Hausmesse, um eine hohe Besucherzahl mit echtem Interesse zu erhalten?	104
5.2	Lernaufgabe (Skonti ja oder nein?)	106
	Bei welchen Lieferanten ist die Aufnahme eines Bankkredites sinnvoller als die Ausnutzung des Zahlungszieles?	106
5.3	Lernaufgabe (Mitarbeiter durch Weiterbildung fördern)	108
	Welche Informationen können Sie einer Erhebung über den Stand der Weiterbildung entnehmen bzw. welcher Mitarbeiter steht für eine Weiterbildung an?	110
5.4	Lernaufgabe (Provisionen der Mitarbeiter berechnen)	112
	Welcher Mitarbeiter erwirtschaftet den höchsten Umsatz?	113
5.5	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	115
	Welche IT-Kompetenzen sind mir geläufig – welche bereiten mir Schwierigkeiten?	115

6 Manual: Normgerechtes Schreiben und Gestalten **116**

	Satzzeichen und Schreibweisen von Wörtern	116
	Schreibweisen in Verbindung mit Zahlen	118
	Texte normgerecht gestalten	120
	Gliederung von Texten	120
	Absätze	120
	Einrücken und Zentrieren	120
	Nummerierung	120
	Aufzählung	120
	Typografie	121
	Corporate Design für betriebliche Schriftstücke	121
	Formatvorlagen verwenden	122
	Normgerechte Tabellen einfügen	122
	Tabstopp setzen	123
	Formulare (Vordrucke) konzipieren	124
	Zielgruppenorientiert und übersichtlich gestalten	124
	Verständlich formulieren	124

Innerbetrieblicher Schriftverkehr	125
Protokoll	125
Innerbetriebliche Merkblätter	126
Aktennotiz	126
Telefonnotiz	126
Aktenvermerk	126
Interne Mitteilung	128
Geschäftsbrief nach DIN 5008:2011	129
Briefkopf	129
Informationsblock	129
Textfeld	129
Geschäftsvordruck (Form B – Standardinformationsblock)	130
Fußzeile	131
Rücksendeangaben	131
Anschriftfeld	131
Empfängerangaben	131
Privatanschrift 1	131
Privatpost an Geschäftsanschrift	132
Geschäftsanschrift an Sachbearbeiter im Ausland	132
Informationsblock	133
Erster Geschäftskontakt – Standardinformationsblock	133
Zweiter Geschäftskontakt – Standardinformationsblock	133
Betreff	134
Anrede	135
Brieftext – Form	135
Brieftext – Inhalt	136
Aufbau des Brieftextes	136
Schreibstil des Brieftextes	136
Briefabschluss	137
Anlagen- und Verteilvermerke	138
Briefe mit Folgeseiten	138
Manueller Seitenwechsel	138
Weitere werbewirksame Anhänge (werbliche Elemente)	138
Briefe kundenorientiert formulieren	139
Natürliche Lesekurve eines Briefes	139
Tipps zur Briefformulierung	140
Briefe inhaltlich gliedern/strukturieren	141
Briefe kurz und prägnant formulieren	142
Der englische Geschäftsbrief	143
Englische Vokabeln und Redewendungen	144
E-Mail	147
Elektronische Signatur	148
E-Mail-Netiquette	148
Kaufmännische Rechenarten	150
Dreisatz	150
Prozentrechnen	151
Lieferschein	152
Rechnung	154
Auftragsbestätigung	155

7

Manual: Methoden und Techniken

156

Ressourcenbezogene Lernstrategien – Lernen organisieren	156
Motivation aufbauen	156
Mit Zeit umgehen	156
Konzentration steigern	157
Arbeitsumfeld gestalten	158
Mit Stress umgehen	159

Erfolgreiches Teamverhalten	160
Gesprächsregeln Teil 1	160
Gesprächsregeln Teil 2	160
Phasen zur Teamentwicklung nach Tuckmann	162
Kognitive Lernstrategien – Informationen verarbeiten	163
Lesestrategien einsetzen	163
Informationen beschaffen und filtern – (Internetrecherche)	164
Informationen festhalten und darstellen	165
Datenschutz (Internet)	165
Urheberrecht	166
Abbildungen, Tabellen und Grafiken erstellen	167
Literaturverzeichnis erstellen	168
Texte markieren	170
Inhalte strukturieren und visualisieren	171
MindMaps erstellen	172
Checklistentechnik anwenden	174
Informationsblätter erstellen	175
Referate halten	176
Referate vorbereiten, durchführen, nachbereiten	176
Referaten zuhören	176
Metakognitive Lernstrategien – Lernfortschritt kontrollieren	177
Lernzuwachs reflektieren	177
Kreativitätstechniken einsetzen	178
Brainstorming organisieren	178
Kartenabfrage arrangieren	179
Clustering im Team durchführen	180
Placemat	181
Professionell präsentieren	182
Präsentation planen	182
Präsentation gestalten	184
Präsentationsmöglichkeiten nutzen	186
Präsentation vorbereiten	187
Nonverbale Kommunikation	188
Präsentation nachbereiten	191
Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen	192
Kugellager	194
Gruppenpuzzle	195
Leittextmethode	196

8 Manual: Word-Funktionen **197**

Dokument vorbereiten	197
Seite einrichten	197
Rechtschreibprogramm	197
Kopf- und Fußzeilen gestalten	198
Dokumentvorlagen erstellen	200
Formatvorlagen einrichten	201
Seitenzahl einfügen	204
Datei drucken	204
PDF-Datei erstellen	204
Dokument erstellen	205
Zeichenformatierung	205
Absatzformatierung	205
Spalten einrichten	205
Schattierung einstellen	206
Rahmen setzen	206
Seitenrand gestalten	206
Format übertragen	207
Initial einfügen	207
Symbol einfügen	207
Datei einfügen	207

Text suchen	208
Text ersetzen	209
Tabstopp setzen	210
Tabellen gestalten	211
Tabelle positionieren	213
Gleiche Kopfzeile einfügen	213
Formulare gestalten	214
Falt- und Lochmarken einfügen	215
Aufzählung bzw. Nummerierung einfügen	216
Liste mit Ebenen erstellen	217
Silbentrennung aktivieren	218
Fußnote anlegen	219
Dokument gestalten	220
Grafiken und Bilder einfügen	220
Bildgröße verändern	220
Schaubilder erstellen	221
Abbildungen einfügen	223
Abbildungen beschriften	224
Bilder freistellen	225
Logo erstellen	225
Mathematische Formeln einfügen	226
Dokument rationell erstellen	227
Seriendruck	227
Seriendruck – Bedingungsfeld	231
Seriendruck – Filtern von Daten	232
Textbausteine – AutoText	233
Quellennachweise erstellen	235
Inhaltsverzeichnis	237
Abbildungsverzeichnis	238
Screenshot erstellen	238
Index erstellen	239
Dokumente überprüfen	240
Kommentar einfügen	241
Änderungen bearbeiten	242

9 Manual: PowerPoint-Funktionen **244**

PowerPoint-Bildschirm	244
Folienansichten	245
Neue Präsentation	246
Neue Folien erstellen	247
Fuß- und Kopfzeile einfügen	247
Folienmaster erstellen	248
Masteransicht schließen	248
Folienmaster einrichten	249
PowerPoint-Präsentationen gestalten	250
Textfelder einfügen	250
Nummerierung und Aufzählung	251
Grafik, Bilder und ClipArt	252
Foliendesign	253
Zeichnen in PowerPoint	254
Tipps und Tricks zum Zeichnen	255
Tabelle	256
Diagramm	256
Organigramm	258
Visuelle Darstellungen	259
Hyperlink einfügen	260
Interaktive Schaltflächen	261

Vorbereiten und Durchführen einer Präsentation	262
Aufzählungen und Formen animieren	263
SmartArt-Objekte animieren	264
Bildschirmpräsentation einrichten	264
PowerPoint-Präsentationen drucken	265
Folien drucken	266
Handzettel erstellen	267
Vortragsnotizen	267

10 Manual: Excel-Funktionen **268**

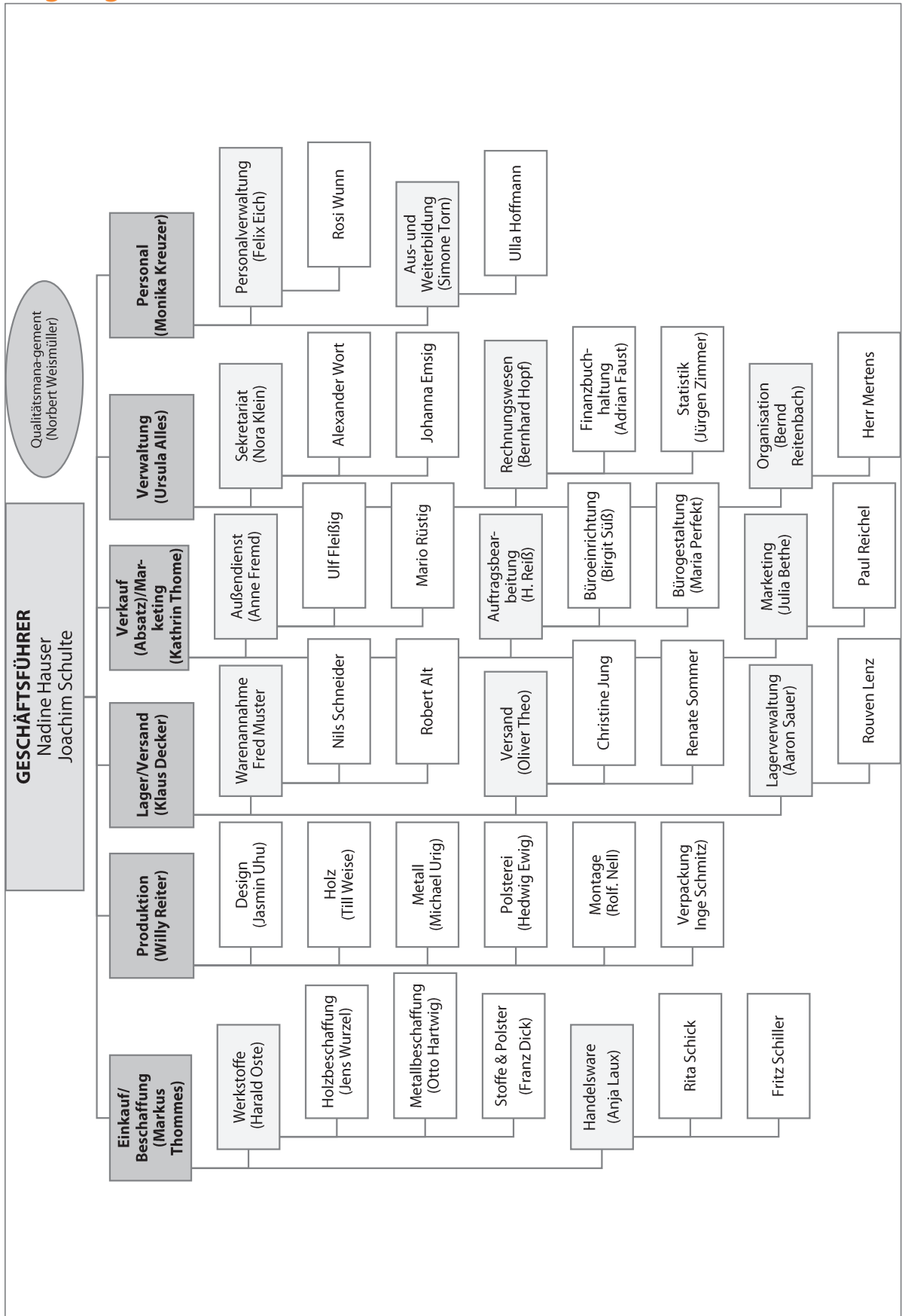
Excel-Bildschirm	268
Anwendungsfenster	269
Daten eingeben	270
Zelleninhalte löschen	270
Markieren von Zellen	271
AutoAusfüllen von Zellen	272
Formatierungsmöglichkeiten	273
Zellen formatieren	273
Texte formatieren	273
Zahlen formatieren	273
Hintergrundfarben	274
Tabelle formatieren – AutoFormat	274
Zellausrichtung	274
Befehl Wiederholen/Rückgängig machen	274
Zellen mit Prozent formatieren	275
Format übertragen	275
Formeln	275
Grundrechenarten, Prozent und Potenz	275
Operatoren mit Zellbezügen	275
Rationelles Arbeiten mit Excel	276
Kopieren von Formeln	276
Relative Adressierung und Absolute Adressierung (Zellbezüge)	276
Syntax von Excel-Funktionen	277
Funktionen	278
SUMME, MAX, MIN, MITTELWERT	278
Auf- und Abrunden, Ganzzahl und Kürzen	278
ANZAHL und ANZAHL2	279
Sortieren der Daten	279
WENN-DANN-Funktion	280
Verschachtelte WENN-Funktion	280
Erweiterte WENN-Funktion	280
Funktionsassistent	281
WENN-UND-Funktion	281
WENN-ODER-Funktion	281
WENN-NICHT-Funktion	281
ZÄHLENWENN-Funktion	282
SUMMEWENN-Funktion	282
RANG-Funktion	282
SVERWEIS und WVERWEIS	283
Diagramm	284
Diagrammtypen	284
Diagramme erstellen	285
Diagrammbereich formatieren	285
Daten im Diagramm ändern	286
Bedingte Formatierung	287
Drucken	288
Literaturverzeichnis	289
Index	293

Notizen

Firmenporträt

Anschrift	Büromöbel Hauser & Schulte GmbH Hausanschrift Balduinstraße 15 54296 Trier	Postanschrift Postfach 1 23 54207 Trier
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 00 BIC: RLade21NOH	
Abteilungen	<ul style="list-style-type: none"> • Einkauf/Beschaffung • Produktion • Lager/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, FlipChart-Blöcke • Moderationsmaterialien • Schreibtischzubehör • Schreibutensilien • Drucker, Kopierer, Scanner 	

Organigramm der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH



Kundenverzeichnis (Auszug)

Kd.-Nr.	Firma Anschrift	Ansprechpartner	Bankverbindung	Ra- batt	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 4 a 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 IBAN: 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.	Firmen-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	Kienzle AG Am Sägeweg 54338 Schweich	Ina Eckert Tel. 06502 345235 Fax 06502 363953 E-Mail: ieckert@kienzle.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: DE6858 5024 7535 2330 00
70201	Bürohaus Elster KG Graf-Siegfried-Str. 3 66343 Saarbrücken	Olaf Brünicke Tel. 0681 999092 Fax 0681 9990233 E-Mail: bruenicke@elster.de	24993	Sparkasse Saarbrücken IBAN: DE66 5309 2030 3053 3002 98
70212	Büroshop Schnell und direkt GmbH Birnbaumstraße 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	Ordnung GmbH Postfach 3 59 38104 Braunschweig	Tanja Morscheit Tel. 0531 708-2305 Fax 0531 708-5959 E-Mail: info@ordnung.de	124-7	Deutsche Bank Hannover IBAN: DE82 2505 0953 2003 3992 09
80302	Schmittgen GmbH Hochhäuser Str. 3 97941 Tauberbischofsheim	Thomas Schmittgen Tel. 09341 38530 Fax 09341 39593 E-Mail: info@schmittgen.de	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"> • PowerPoint-Präsentationen professionell mit dem Folienmaster gestalten • PowerPoint-Folien grafisch aufbereiten • PowerPoint-Präsentationen vorbereiten, durchführen und nachbereiten
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Folienmaster bzw. Masterfolie • Kopf- und Fußzeile • Corporate Design • Zielgruppenorientierung • Anforderung an digitale Präsentationen • Präsentationstechniken • Nonverbale Kommunikation
Portfolio	<ul style="list-style-type: none"> • Kioskpräsentation mit allgemeinen betrieblichen Informationen für eine Ausbildungsmesse • PowerPoint-Präsentation (PPP) mit Produkten und Dienstleistungen für den Fachkongress „Bürowelten“ • PPP über einen Geschäftsprozess • PPP über die Wahlqualifikationen in der Ausbildung • PPP zu Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten der Kaufleute für Büromanagement • Bewertungsbogen für eine professionelle Präsentation
Zeit	Ca. 20 Stunden

Warm-up

Was verbinden Sie gedanklich mit folgenden Begriffen?

PowerPoint

Betrieb

Informieren

Werben

Verkaufen

Corporate Design

Zielgruppe

Präsentieren

Kommunikation



1.1.1 Lernaufgabe

Nächsten Monat findet in Köln eine zweitägige Ausbildungsmesse statt. Es werden ca. 20 000 Besucher erwartet, die sich bei rund 240 Ausstellern über Ausbildungsangebote informieren werden. Ausbildungsmessen helfen jungen Menschen, den passenden Beruf zu finden, und bieten zusätzlich eine Übersicht über freie Ausbildungsplätze.

Sie absolvieren derzeit Ihre Ausbildung bei Büromöbel Hauser & Schulte GmbH (oder bei einem Unternehmen Ihrer Wahl). Die Abteilungsleiterin Marketing, Frau Bethe, gibt Ihnen den Auftrag, für die oben genannte Ausbildungsmesse eine PowerPoint-Präsentation über Ihren Ausbildungsbetrieb zu erstellen. Sie weist Sie darauf hin, dass Sie das Corporate Design des Unternehmens berücksichtigen sollen. Als professioneller PowerPoint-Anwender legen Sie sich zunächst einen Folienmaster an. Die Präsentation soll zielgruppenorientiert ohne Vortrag im Hintergrund selbstständig ablaufen (Kiosk-Präsentation).

Wie erstellen Sie professionell eine Kiosk-Präsentation für die Ausbildungsmesse nach den Grundsätzen des Corporate Design?



Arbeitsauftrag

Einzelarbeit

1. **Informieren** Sie sich über **Corporate Design (CD)** und erstellen Sie ein Logo für die Büromöbel Hauser & Schulte GmbH. Nutzen Sie dazu die Informationen **Logo erstellen** im Manual Word-Funktionen.
2. **Informieren** Sie sich im Manual PowerPoint-Funktionen über **Folienmaster erstellen** und **Fußzeile einfügen**. Probieren Sie die Funktionen in PowerPoint aus.
3. **Notieren** Sie die notwendigen Schritte, einen Folienmaster unter Berücksichtigung des Corporate Design (CD) zu erstellen (vom Öffnen bis zum Schließen).

Partnerarbeit

4. **Erläutern** Sie sich gegenseitig die Vorteile und die Vorgehensweise beim Erstellen eines Folienmasters unter Berücksichtigung des CD.
5. **Erstellen** Sie Ihren Folienmaster für die Präsentation anlässlich der Ausbildungsmesse.

Einzelarbeit

6. **Informieren** Sie sich im Manual über **Präsentationen planen** und **Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen**.
7. **Strukturieren** Sie die Informationen in einer Mindmap.
8. **Erstellen** Sie mindestens sieben Folien:

Startfolie:	Interesse der Zielgruppe wecken
Überblickfolie:	kurze Inhaltsübersicht
Inhaltsfolien:	relevante Informationen und Bilder zum Ausbildungsbetrieb für die Zielgruppe
Schlussfolie:	Abrundung der Präsentation durch ein Fazit, Zitat oder eine aussagekräftige Grafik
9. **Lesen** Sie bei Bedarf die PowerPoint-Funktionen **Aufzählung** und **Bilder einfügen** nach.