

Klaus-Peter Barth, Nils Kauerauf, Günter Langen, Jörn Menne, Reinhard Meyer, Ingo Schaub, Christian Schmidt, Wolfgang Stellberg, Patrick Uhlemann, Wolfgang Wendt, Daniel Wischer, Eike Witkowski

Herausgeber: Jörn Menne, Ingo Schaub

# **Arbeitsheft Büromanagement**

1. Ausbildungsjahr

3. Auflage

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

Die in diesem Werk aufgeführten Internetadressen sind auf dem Stand zum Zeitpunkt der Drucklegung. Die ständige Aktualität der Adressen kann vonseiten des Verlages nicht gewährleistet werden. Darüber hinaus übernimmt der Verlag keine Verantwortung für die Inhalte dieser Seiten.

**service@westermann.de**  
**www.westermann.de**

Bildungshaus Schulbuchverlage Westermann Schroedel Diesterweg Schöningh Winklers GmbH,  
Postfach 33 20, 38023 Braunschweig

ISBN 978-3-427-94232-0

**westermann** GRUPPE

© Copyright 2019: Bildungshaus Schulbuchverlage Westermann Schroedel Diesterweg Schöningh Winklers GmbH, Braunschweig

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

## Vorwort

Das vorliegende **Arbeitsheft** ist eine ideale Ergänzung zu der entsprechenden Lehrbuchreihe – es kann aber auch mit anderen Büchern eingesetzt werden.

Die Umsetzung des **problem- und handlungsorientierten** Unterrichts mit **Lernsituationen** wird erheblich erleichtert: Ausgewählte Einstiegssituationen aus dem Lehrbuch werden aufgenommen, durch zusätzliche Arbeitsaufträge und methodische Hinweise ergänzt und in eine klare unterrichtliche Struktur überführt – für einen interessanten, abwechslungsreichen und vor allem **schüleraktivierenden Unterricht**, der auch Formen des **kooperativen Lernens** unterstützt.

So wird das vom Lehrplan geforderte Lernen in **vollständigen Lernhandlungen** gestützt und die Ausarbeitung der **didaktischen Jahresplanung** erleichtert.

An die Lernsituationen schließen sich übersichtliche und anregende **Übungen** zu zentralen Begriffen und Zusammenhängen des jeweiligen Lernfeldes an. So erhalten die Schülerinnen und Schüler ergänzend zum Lehrbuch zahlreiche Möglichkeiten, ihr neu erworbenes Wissen anzuwenden und zu festigen.

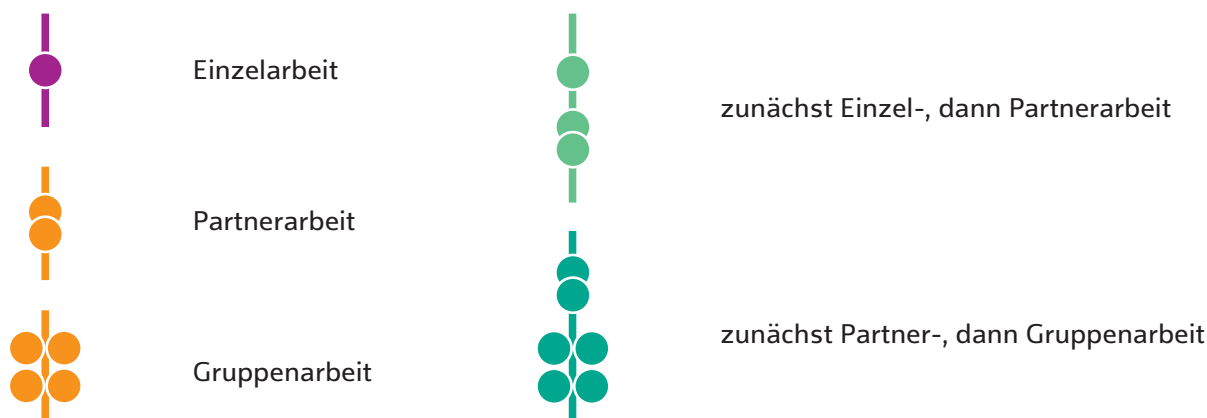
Geben Sie auf der Website [www.westermann.de](http://www.westermann.de) die die ISBN in das Suchfeld ein und klicken Sie auf den Schriftzug BuchPlusWeb. Dort finden Sie die im Buch angesprochenen Dateien zum Download.

Ferner werden durch **Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung** zu den jeweiligen Lernfeldern zielgerichtet relevante Inhalte in den typischen Aufgabenformaten wiederholt.

Mit dem Arbeitsheft wird die häufig so schwierige **Dokumentation** von Lern- und Arbeitsergebnissen sichergestellt, sodass die individuelle **Lernberatung**, die **Lernerfolgskontrolle** und die **Leistungsbewertung** erleichtert werden.

### Hinweis zur Nutzung des Arbeitsheftes

Bei den Lernsituationen finden die Nutzer des Arbeitsheftes Symbole, die eine Empfehlung hinsichtlich einer geeigneten **Sozialform** darstellen:



Die Farben unterscheiden sich nach der jeweiligen Phase der Lernhandlung. Im Arbeitsbuch finden Sie QR-Codes vor, die Lern- und Arbeitshilfen oder auch ergänzende Anregungen enthalten. Mit Ihrem Smartphone oder Tablet sowie einer QR-Code-Scanner-App können Sie die Informationen einfach abrufen.

# Inhaltsverzeichnis

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>Vorwort</b> ..... | <b>3</b> |
|----------------------|----------|

## **LERNFELD 1 Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Lernsituation 1: Sie klären die Rahmenbedingungen in Ihrer Berufsausbildung</b> .....                           | <b>7</b>  |
| Übung 1.1: Rollen in der Berufsausbildung .....  | 11        |
| Übung 1.2: Das System der dualen Berufsausbildung .....  | 12        |
| <b>Lernsituation 2: Sie lösen Probleme in der Ausbildung auf der Grundlage von Gesetzen und Verordnungen</b> ..... | <b>13</b> |
| Übung 2.1: Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz .....  | 18        |
| Übung 2.2: Aufbauorganisation .....  | 19        |
| Übung 2.3: Unternehmensziele .....   | 20        |
| Übung 2.4: EMAS .....  | 24        |
| Übung 2.5: Arten von Unternehmen .....   | 25        |
| Übung 2.6: Betriebliche Leistungserstellung .....  | 25        |
| Übung 2.7: Interessengruppen und ihre Ziele .....  | 26        |
| Übung 2.8: Handlungsvollmacht und Prokura .....  | 27        |
| Übung 2.9: Die Produktionsfaktoren im Wirtschaftsprozess beschreiben .....   | 30        |
| Übung 2.10: Die Arbeitsteilung untersuchen .....   | 32        |
| Übung 2.11: Den Wirtschaftskreislauf nachvollziehen .....  | 33        |
| <b>Lernsituation 3: Sie präsentieren den eigenen Ausbildungsbetrieb</b> .....                                      | <b>35</b> |
| <b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung</b> .....   | <b>41</b> |

## **LERNFELD 2 Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Lernsituation 1: Sie erkennen die Bedeutung von Umwelt- und Gesundheitsfaktoren</b> .....      | <b>44</b> |
| Übung 1.1: Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft (Motivation) .....                        | 48        |
| Übung 1.2: Den Arbeitsplatz gestalten – das eigene Lernen gestalten .....                         | 49        |
| Übung 1.3: Augengymnastik .....   | 51        |
| Übung 1.4: Die Raumarten unterscheiden .....  | 51        |
| Übung 1.5: Arbeitszeit- und Pausenregelungen kennen – auch beim Lernen .....                      | 53        |
| <b>Lernsituation 2: Sie vermeiden und bewältigen psychische Belastungen am Arbeitsplatz</b> ..... | <b>55</b> |
| Übung 2.1: Bewusste Ernährung als Grundlage für berufliche Leistungsfähigkeit .....               | 60        |
| Übung 2.2: Suchtprävention .....  | 61        |
| <b>Lernsituation 3: Sie organisieren Ihr Zeitmanagement</b> .....                                 | <b>63</b> |
| Übung 3.1: Selbsttest – wie gut ist Ihr individuelles Zeitmanagement? .....                       | 66        |
| Übung 3.2: Zeitdiebe aufspüren .....  | 68        |
| Übung 3.3: Eine Arbeitswoche mit Lernzeiten und Freizeit planen .....                             | 69        |
| Übung 3.4: Eine Betriebsbesichtigung vorbereiten .....  | 70        |
| Übung 3.5: Protokolle mit der Textverarbeitung erstellen .....                                    | 71        |
| Übung 3.6: Informationen per Telefon oder E-Mail weiterleiten .....                               | 72        |
| Übung 3.7: Ein- und ausgehende Post bearbeiten .....  | 73        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Lernsituation 4: Sie ordnen Schriftgut systematisch und bewahren es sachgerecht auf . . . . .</b> | <b>74</b> |
| <b>Lernsituation 5: Sie erleben erfolgreiche Teamarbeit . . . . .</b>                                | <b>80</b> |
| Übung 5.1: Teamentwicklungsphasen . . . . .  | 84        |
| Übung 5.2: Teambildungsprozesse mit dem Aufbau inklusiver Kulturen verbinden . . . . .               | 85        |
| Übung 5.3: Die Selbstwirksamkeit stärken und das Selbstbild abgleichen . . . . .                     | 86        |
| Übung 5.4: Körpersprache und ihre Wirkung . . . . .  | 87        |
| Übung 5.5: Nonverbale Elemente im Teamgespräch deuten . . . . .                                      | 88        |
| <b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung . . . . .</b>   | <b>90</b> |

### **LERNFELD 3 Aufträge bearbeiten**

|   |            |
|---|------------|
| <b>Lernsituation 1: Sie bearbeiten Kundenanfragen mithilfe des Warenwirtschaftssystems. . . . .</b>                         | <b>101</b> |
| Übung 1.1: Schreib- und Gestaltungsregeln eines Geschäftsbriefes nach DIN 5008 . . . . .                                    | 107        |
| Übung 1.2: Ein Angebot erstellen . . . . .  | 109        |
| Übung 1.3: Bindung an das Angebot . . . . .   | 111        |
| Übung 1.4: Zusendung unbestellter Ware . . . . .  | 112        |
| Übung 1.5: Warenwirtschaftssystem . . . . .   | 114        |
| Übung 1.6: Aufbau und Struktur einer betrieblichen EDV . . . . .  | 116        |
| Übung 1.7: Entwicklung und Gestaltung von Formularen . . . . .  | 117        |
| Übung 1.8: Verwendung von Schnellbausteinen . . . . .   | 117        |
| Übung 1.9: Ein Rechnungsformular erstellen. . . . .   | 119        |
| <b>Lernsituation 2: Sie sind in der Lage, ein Tabellenkalkulationsprogramm zur<br/>Preisberechnung anzuwenden . . . . .</b> | <b>120</b> |
| Übung 2.1: Dreisatz . . . . .   | 127        |
| Übung 2.2: Grundrechenarten . . . . .   | 128        |
| Übung 2.3: Benutzerdefinierte Formate und bedingte Formatierung . . . . .   | 129        |
| Übung 2.4: Einfache Funktionen . . . . .  | 130        |
| Übung 2.5: Zählenwenn und Summewenn . . . . .   | 131        |
| <b>Lernsituation 3: Sie steuern Kundenauftragsprozesse und Beschaffungsprozesse<br/>mithilfe eines ERP-Systems. . . . .</b> | <b>134</b> |
| Übung 3.1: Das ERP-System . . . . .   | 144        |
| Übung 3.2: Geschäftsprozesse . . . . .  | 146        |
| <b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung . . . . .</b>  | <b>147</b> |

### **LERNFELD 4 Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen**

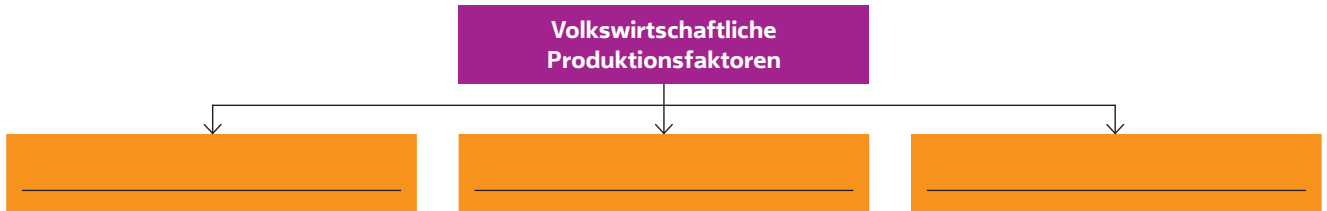
|  |            |
|--|------------|
| <b>Lernsituation 1: Sie lernen die Bereiche und die Bedeutung der betrieblichen<br/>Beschaffung kennen. . . . .</b>        | <b>153</b> |
| Übung 1.1: Mengenplanung – optimale Bestellmenge. . . . .  | 156        |
| Übung 1.2: Ein Diagramm mit einem Tabellenkalkulationsprogramm erstellen . . . . .   | 158        |
| Übung 1.3: Zeitplanung . . . . .   | 160        |
| <b>Lernsituation 2: Sie ermitteln Bezugsquellen und formulieren eine Anfrage an<br/>einen möglichen Lieferer . . . . .</b> | <b>163</b> |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| Übung 2.1:   | Ökologisches und ökonomisches Prinzip                             | 167        |
| Übung 2.2:   | Arten von Rechtsgeschäften  | 168        |
| Übung 2.3:   | Rechtssubjekte und Rechtsfähigkeit                                | 170        |
| Übung 2.4:   | Geschäftsfähigkeit  | 171        |
| Übung 2.5:   | Rechtsobjekte und Eigentumsübertragung                            | 173        |
| Übung 2.6:   | Formvorschriften bei Rechtsgeschäften                             | 174        |
| Übung 2.7:   | Nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte                          | 176        |
| <b>Lernsituation 3: Sie untersuchen allgemeine Geschäftsbedingungen</b>  |   | <b>177</b> |
| Übung 3.1:   | Inhalte von Angeboten   | 182        |
| Übung 3.2:   | Zustandekommen von Kaufverträgen                                  | 183        |
| Übung 3.3:   | Arten des Kaufvertrags  | 185        |
| <b>Lernsituation 4: Sie bearbeiten und bewerten Angebote</b>   |   | <b>186</b> |
| Übung 4.1:   | Einfache Bezugskalkulation  | 192        |
| Übung 4.2:   | Zusammengesetzte Bezugskalkulation                                | 193        |
| Übung 4.3:   | Beim Angebotsvergleich ein Tabellenkalkulationsprogramm einsetzen | 194        |
| Übung 4.4:   | Eine Bestellung durchführen                                       | 196        |
| Übung 4.5:   | Bestellungen mithilfe des Internets durchführen (E-Procurement)   | 197        |
| <b>Lernsituation 5: Sie führen eine Wareneingangskontrolle durch und überwachen die störungsfreie Erfüllung des Kaufvertrags</b> |   | <b>198</b> |
| Übung 5.1:   | Warenlagerung vornehmen   | 202        |
| Übung 5.2:   | Lagergrundsätze   | 205        |
| Übung 5.3:   | Lagerarten  | 206        |
| Übung 5.4:   | Arbeitsabläufe im Lager   | 207        |
| Übung 5.5:   | Sicherheit im Lager   | 208        |
| Übung 5.6:   | Umweltschutz im Lager   | 211        |
| Übung 5.7:   | Lagerbestandskennzahlen berechnen                                 | 212        |
| Übung 5.8:   | Lagerbewegungskennzahlen berechnen                                | 214        |
| <b>Lernsituation 6: Sie veranlassen Zahlungen unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Möglichkeiten im Zahlungsverkehr</b>  |   | <b>216</b> |
| Übung 6.1:   | Moderne Onlinezahlungssysteme                                     | 220        |
| Übung 6.2:   | Entwicklung der Zahlungsmethoden                                  | 222        |
| Übung 6.3:   | Funktionen der Girocard, Maestro® Karte und GeldKarte             | 222        |
| Übung 6.4:   | Kartenzahlung   | 223        |
| Übung 6.5:   | Gefahren des Onlinebankings                                       | 223        |
| <b>Lernsituation 7: Sie bearbeiten die Nicht-rechtzeitig-Lieferung</b>   |   | <b>225</b> |
| Übung 7.1:   | Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)                          | 230        |
| Übung 7.2:   | Käuferrechte bei einer Schlechtleistung                           | 231        |
| <b>Lernsituation 8: Sie wenden die ABC-Analyse als Kontrollinstrument im Beschaffungsprozess an</b>                              |   | <b>232</b> |
| <b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung</b>   |   | <b>236</b> |
| <b>Bildquellenverzeichnis</b>  |   | <b>245</b> |

## Übung 2.9: Die Produktionsfaktoren im Wirtschaftsprozess beschreiben

Zur Produktion von Gütern und Dienstleistungen werden Produktionsfaktoren eingesetzt. Man unterscheidet volkswirtschaftliche und betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren.

1. Ergänzen Sie das Schaubild zu den volkswirtschaftlichen Produktionsfaktoren.



2. Beschreiben Sie anhand von Beispielen, auf welche drei Arten der Produktionsfaktor Boden genutzt wird. Gehen Sie dabei auch auf die unterschiedlichen Schwerpunkte der Nutzung in städtischen und ländlichen Regionen ein.

---



---



---

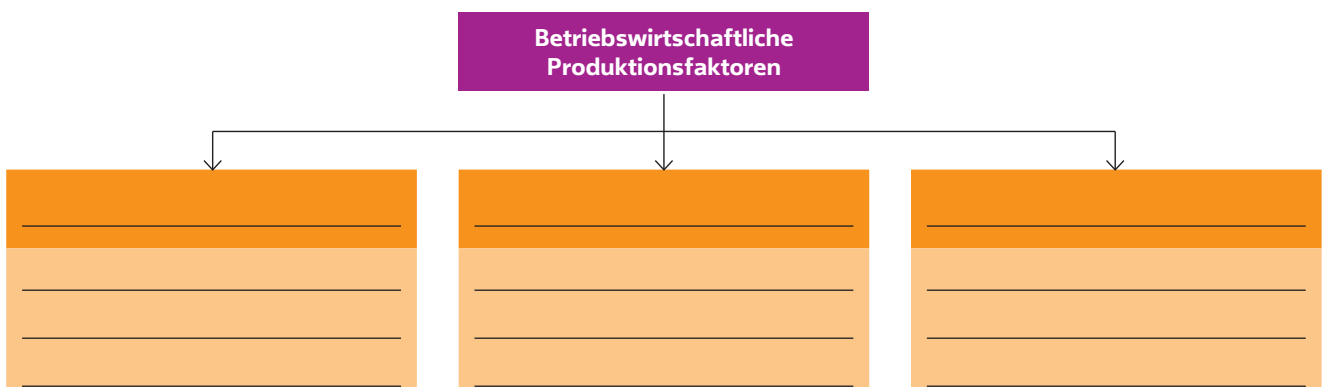


---

Zur Erreichung der unternehmerischen Ziele werden die **betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren** Arbeit, Werkstoffe und Betriebsmittel kombiniert.

3. Ordnen Sie die nachstehenden Begriffe den Produktionsfaktoren im Schaubild zu.

Betriebsstoffe – Maschinen – Arbeitskräfte – Rohstoffe – Planung – Gebäude – Organisation – Werkstoffe – Hilfsstoffe – Werkzeuge – Ausführung – Betriebsmittel



4. Begründen Sie, warum „Wissen“ häufig als vierter eigenständiger Produktionsfaktor genannt wird.

---



---



---



---

5. 50000 m<sup>2</sup> Stoff können mit verschiedenen Kombinationen von Arbeitskräften und Webmaschinen produziert werden (siehe Tabelle). Die monatliche Leasingrate für eine Webmaschine beträgt 1.500,00 €, eine Arbeitskraft kostet 2.000,00 € im Monat. Begründen Sie, für welche Kombination sich der Hersteller entscheiden wird.

| Kombinationen | I  | II | III |
|---------------|----|----|-----|
| Arbeitskräfte | 18 | 20 | 15  |
| Webmaschinen  | 20 | 18 | 25  |

---

---

---

---

---

6. Begründen Sie ausführlich,

a) warum sich bei der Produktion des gleichen Gutes z. B. in einem Entwicklungsland eine völlig andere Minimalkostenkombination ergeben kann als in einem Industrieland.

---

---

---

---

---

---

---

---

b) warum bei einem limitationalen Faktoreinsatzverhältnis die Frage nach der Minimalkostenkombination sehr leicht zu beantworten ist.

---

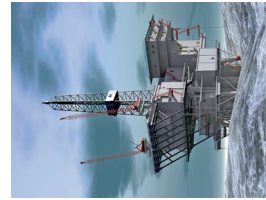
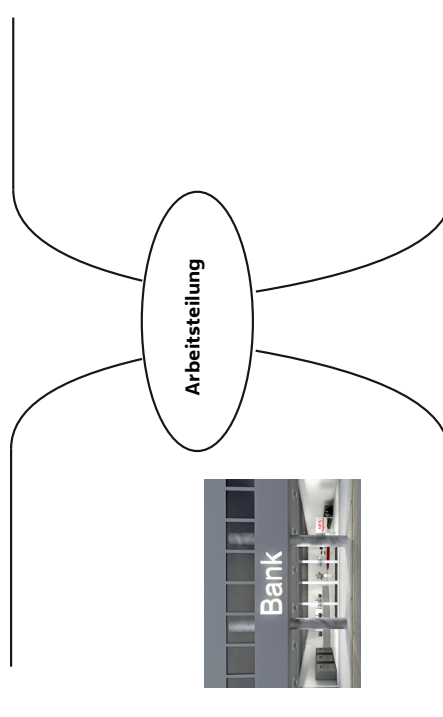
---

---



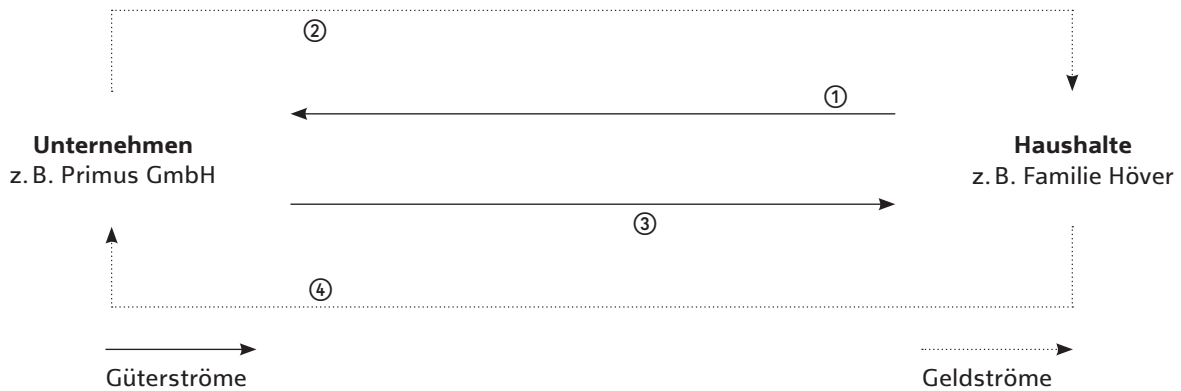
## Übung 2.10: Die Arbeitsteilung untersuchen

Erstellen Sie eine Mindmap zu den unterschiedlichen Formen der Arbeitsteilung. Die Hauptäste sind bereits vorgegeben.



## Übung 2.11: Den Wirtschaftskreislauf nachvollziehen

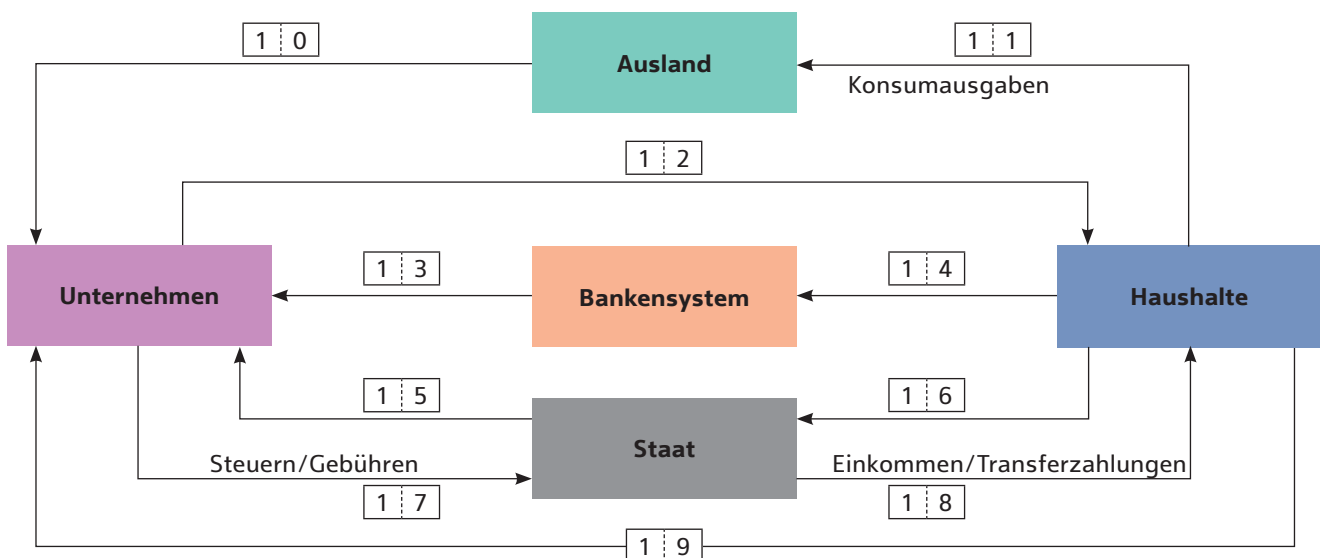
Der **einfache Wirtschaftskreislauf** stellt die wesentlichen Zusammenhänge in einer Volkswirtschaft in groben Zügen übersichtlich dar.



Ordnen Sie den jeweiligen Strömen die treffende Bezeichnung und ein passendes Beispiel zu.

| Strom | Bezeichnung    | Beispiel   |
|-------|----------------|--|
| 1     | Produktivgüter | Nicole Höver stellt der Primus GmbH ihre Arbeitskraft zur Verfügung. |
| _____ | _____          | _____  |
| _____ | _____          | _____  |
| _____ | _____          | _____  |

Der erweiterte Wirtschaftskreislauf:



In dem Schaubild werden nur ausgewählte Geldströme dargestellt.

- a) Kennzeichnen Sie die nicht beschrifteten Geldströme des oben abgebildeten Wirtschaftskreislaufs mit den jeweils zutreffenden allgemeinen Bezeichnungen in der zweiten Spalte der Lösungsmatrix.
- b) Ordnen Sie in der dritten Spalte der Lösungsmatrix die folgenden konkreten Beispiele 1 bis 11 den jeweils zutreffenden Geldströmen zu.



Zu b):

- (1) Ein Schüler kauft in einem Kaufhaus einen Taschenrechner für 25,00 €.
- (2) Ein Landesbeamter erhält sein Monatsgehalt in Höhe von 2.538,00 €.
- (3) Eine Maschinenfabrik verkauft Werkzeugmaschinen im Wert von 56.000,00 € nach Brasilien.
- (4) Die Primus GmbH zahlt Grundsteuer.
- (5) Ein Obstgroßhändler bezieht aus Spanien Mandarinen im Wert von 2.400,00 €.
- (6) Die Stadt Köln kauft für ihre Oberbürgermeisterin einen neuen Dienstwagen für 41.500,00 €.
- (7) Ein Baustoffhändler kauft für sein Büro einen neuen PC zum Preis von 1.980,00 €. Die Ausgabe wird mit einem Bankkredit finanziert.
- (8) Ein deutscher Spitzensportler kauft eine Wohnung in Spanien für 600.000,00 €.
- (9) Markus Müller erhält sein Geschäftsführergehalt von der Primus GmbH: 4.800,00 €.
- (10) Der Auszubildende Stephan Lob spart monatlich 150,00 € auf einem Tagesgeldkonto.
- (11) Familie Stefer zahlt im Jahr 120,00 € Hundesteuer.

Lösungsmatrix zu a) und b)

| Geldstrom | Allgemeine Bezeichnung (a)   | Beispiel (b) |
|-----------|------------------------------|--------------|
| 10        | _____                        | _____        |
| 11        | Konsumausgaben               | _____        |
| 12        | _____                        | _____        |
| 13        | _____                        | _____        |
| 14        | _____                        | _____        |
| 15        | _____                        | _____        |
| 16        | _____                        | _____        |
| 17        | Steuern, Gebühren            | _____        |
| 18        | Einkommen, Transferzahlungen | _____        |
| 19        | _____                        | _____        |

Ein Beispiel bleibt übrig: Welcher Geldstrom kann damit beschrieben werden?

|       |       |
|-------|-------|
| _____ | _____ |
|-------|-------|

## Lernsituation 2: Sie vermeiden und bewältigen psychische Belastungen am Arbeitsplatz

Den nächsten Ausbildungsabschnitt in der Primus GmbH absolviert Andreas Dick im Marketing. Die Gruppenleiterin, Frau Schiffer, begrüßt Andreas freundlich, aber auch sehr kurz angebunden. „Wissen Sie“, meint Frau Schiffer, „bei uns hier geht die Post ab. Viele sehr unterschiedliche und oft dringende Aufgaben, wenig Personal, kaum Zeit zum Durchschnaufen. Das muss man mögen. Bitte unterstützen Sie Frau Röthig, die kann wirklich Hilfe brauchen.“ Schon nach kurzer Zeit kann Andreas dies bestätigen. Während ihm selbst der hohe Handlungsdruck und die neuartigen Aufgaben richtig Spaß machen, wirkt Frau Röthig überlastet. Sie hat oft Kopfschmerzen, ist leicht reizbar und berichtet immer wieder, dass sie in der Nacht kaum ein Auge zumachen konnte. Immer öfter meldet sie sich krank. „Und die Schiffer macht immer noch mehr Druck!“, klagt sie gegenüber Andreas. Dieser weiß nicht so recht, was er Frau Röthig entgegen soll und wie er ihr helfen könnte. Da kommt es ihm sehr gelegen, dass es in seiner Berufsschule einen Projekttag „Gesunde Berufsausbildung“ gibt. Er meldet sich für einen Workshop mit dem Titel „Psychische Gesundheit in der Ausbildung“.



### Beschreibung und Analyse der Situation

Beschreiben und analysieren Sie die Situation von Frau Röthig und Andreas Dick. Stellen Sie die Konsequenzen für die Primus GmbH dar.

Situation von Frau Röthig:

---



---



---



---



---

Situation von Andreas:

---



---



---



---



---

Mögliche Konsequenzen für die Primus GmbH:

---



---

## Planen und durchführen

An dem Projekttag „**Gesunde Berufsausbildung**“ wird der Workshop, für den sich Andreas interessiert, von Klaus Berger geleitet. Herr Berger ist ein erfahrener Unternehmensberater. Er stellt zu Beginn die Themenschwerpunkte des Tages vor. Dazu nutzt er große Moderationskarten:

### Workshop: „Psychische Gesundheit in der Ausbildung“



„Ich will hier keine großen Vorträge halten“, erklärt Herr Berger. „Viel wirksamer ist es, wenn Sie sich die Schwerpunkte selbst erarbeiten und sich dazu austauschen. Wir machen das mit der Methode des Gruppenpuzzles. Selbstverständlich unterstütze ich Sie dabei.“

**Schritt 1:** Bilden Sie zunächst **Stammgruppen** von 4 (5) Personen und bearbeiten Sie den ersten Themenschwerpunkt:

#### Voll gestresst!? Was ist Stress und woran erkenne ich ihn?

- Tauschen Sie sich über Ihre Erfahrungen mit Stress am Arbeitsplatz und in der Schule aus.
- Finden Sie eine gemeinsame Definition von „Stress“. Unterscheiden Sie dabei „Eustress“ und „Distress“.



c) Sammeln Sie Stresssymptome, die Sie am eigenem Leib oder bei Verwandten und Freunden schon häufiger erlebt haben.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

d) Teilen Sie sich die verbliebenen vier Themenschwerpunkte in jeder Gruppe auf.

**Schritt 2:** Informieren Sie sich in **Einzelarbeit** zu Ihrem thematischen Schwerpunkt. Arbeiten Sie dabei mit dem Lehrbuch und weiteren Informationsquellen, z. B. dem Internet. Halten Sie Ihre Ergebnisse unten unter „**Mein Thema**“ fest.

**Schritt 3:** Bilden Sie **Expertengruppen** mit den Personen, die **am gleichen Thema** gearbeitet haben. Die Gruppen sollten nicht zu groß sein. Entwickeln Sie gemeinsam ein Informationsblatt (eine Seite), auf dem Sie das Wesentliche zu Ihrem Thema festhalten.



### Durchführen und bewerten

**Schritt 4:** Kehren Sie zurück in Ihre **Stammgruppen**.

a) Tauschen Sie die Ergebnisse, die Sie aus den Expertengruppen mitbringen, aus. Machen Sie sich Notizen zu den Themen, von denen Ihnen jetzt berichtet wird. Fragen Sie ggf. nach.

**Mein Thema:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Thema:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Thema:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Thema:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

b) Finden Sie eine gemeinsame Position zu den folgenden Fragen.

ba) Welche psychische Belastung scheint für Auszubildende besonders relevant zu sein?

---



---



---



---

bb) Welche drei Empfehlungen zum Umgang mit psychischen Belastungen in der Ausbildung sind die wichtigsten?

---



---



---



---



---



---



---



---

## Lernergebnisse sichern

Sichten Sie noch einmal die Ergebnisse Ihrer bisherigen Arbeiten.

Halten Sie dann für sich fest (Auswahl), ...

- ... was für Sie überraschend oder neu war,
- ... wozu Sie noch einmal etwas nachlesen möchten,
- ... worauf Sie hinsichtlich Ihrer eigenen psychischen Belastungssituation künftig stärker achten wollen,
- ... was Sie sich ab sofort konkret vornehmen, um Überlastungen vorzubeugen.




---



---



---



---



---



---



---



---





## Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung

1. Sie sind in der Verwaltung beschäftigt und mit Aufgaben der Arbeitsplatzgestaltung betraut. Sie erhalten von Ihrer Vorgesetzten den folgenden Vorgang zur Bearbeitung.

### Interne Mitteilung

Von: Sonja Primus, Geschäftsleitung

An: Helga Konski, Einkaufsleitung

#### Arbeitsplatzgestaltung

Bei der Anschaffung neuer Bürogeräte wollen wir zukünftig deren ökologische Verträglichkeit besonders berücksichtigen. Erstellen Sie bitte für die Einkaufsabteilung einen Kriterienkatalog, der Ihren Mitarbeitern die Prüfung der Umweltverträglichkeit erleichtert.

4. Mai 20..

*S. Primus*

Erläutern Sie stichpunktartig **vier** mögliche ökologische Prüfkriterien.

---

---

---

---

---

2. Sie sind derzeit im Verwaltungsbereich eingesetzt und erhalten von Ihrem Abteilungsleiter folgende Unterlage zur Bearbeitung.

### Interne Mitteilung

Von: Markus Malies, Geschäftsleitung

An: Sabine Berg, Abteilungsleitung Verwaltung/Ausbildung

#### Einführung der Gleitzeit

Ich werde morgen mit dem Betriebsrat zusammentreffen, um ein erstes Gespräch über die Einführung der Gleitzeit zu führen.

Bitte teilen Sie mir zur Vorbereitung auf dieses Gespräch Vorteile mit, die aus Sicht des Arbeitgebers mit der Einführung der Gleitzeit verbunden sein können.

4. Mai 20..

*Markus Malies*

Erläutern Sie je **zwei** Vorteile für a) den Arbeitgeber, b) den Arbeitnehmer.

a)

---

---

b)

---

---

3. Im neu gebauten Büroanbau der Primus GmbH sind einige Räume mit Büroarbeitsplätzen für Sachbearbeiter/-innen auszustatten.

a) Nennen Sie zwei Gesetze/Verordnungen/Richtlinien/Rechtsquellen, die Sie bei der Einrichtung der Büroarbeitsplätze beachten müssen.

---

---

b) Die Büroarbeitsplätze werden mit Bildschirmen ausgestattet. Nennen und begründen Sie drei ergonomische Kriterien, die bei der Beschaffung von Bildschirmen zu beachten sind.

---

---

---

---

c) Auch bei der Beschaffung der Bürodrehstühle sind ergonomische und sicherheitstechnische Merkmale zu berücksichtigen. Nennen und begründen Sie drei Anforderungen, die der Bürodrehstuhl erfüllen muss.

---

---

---

---

d) Nennen Sie zwei externe Institutionen, die die Einhaltung der Arbeitsvorschriften in der Primus GmbH überwachen.

---

---

e) Nennen Sie vier Umweltfaktoren, die bei der Arbeitsplatzgestaltung zu berücksichtigen sind, und erläutern Sie jeweils deren Auswirkungen auf die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter/-innen.

---

---

---

---

4. Nachdem auch der Büroanbau nicht mehr genügend Platz bietet, hat sich die Primus GmbH dazu entschlossen, ein neues Verwaltungsgebäude zu bauen sowie die Ausstattung (Möbel und Arbeitsmittel) der Büroräume hinsichtlich ergonomischer Vorgaben zu erneuern.

a) Beschreiben Sie, was man unter Ergonomie versteht.

---



---

b) Bei der Konzeption der einzelnen Büroräume bestehen noch Meinungsverschiedenheiten über die Vor- und Nachteile der einzelnen Büroraumarten.

Beschreiben Sie je zwei Vor- und Nachteile zu den folgenden Büroraumarten.

ba) Einzelbüro

Vorteile:

---



---

Nachteile:

---



---

bb) Mehrpersonen-/Gruppenbüro

Vorteile:

---



---

Nachteile:

---



---

bc) Großraumbüro

Vorteile:

---



---

Nachteile:

---



---

c) Nach Abwägung der Vor- und Nachteile hat die Geschäftsleitung der Primus GmbH beschlossen, einige Arbeitsgruppen in einem Großraumbüro unterzubringen. Besonders kritisch wird die Lärmbelästigung in Großraumbüros gesehen. Nennen Sie fünf Maßnahmen zur Lärmvermeidung in Großraumbüros.

---



---



---



---



---



---

d) Bei den neuen Bürodrehstühlen für die Bildschirmarbeitsplätze soll speziell auf die Sitze geachtet werden. Nennen Sie drei Anforderungen an den Sitz eines Bürostuhls.

---



---



---

5. Sie sind zurzeit in der Poststelle der Primus GmbH eingesetzt und sollen u.a. das unten angeführte Schriftgut im Postausgang zum Versand mit der Deutschen Post AG vorbereiten. Alle Empfänger haben Adressen in Deutschland.

Entscheiden Sie anhand der abgebildeten Informationen, welche Briefarten und Zusatzleistungen gewählt werden.

| LEISTUNGEN DER DEUTSCHEN POST AG Briefe  | LEISTUNGEN DER DEUTSCHEN POST AG Zusatzleistungen  |
|--|--|
| <b>Standardbrief</b><br><b>Mindestmaße:</b> Länge 140 mm × Breite 90 mm<br><b>Höchstmaße:</b> Länge 235 mm × Breite 125 mm × Höhe 5 mm<br><b>Höchstgewicht:</b> 20 g | <b>Einschreiben</b><br>Das Einschreiben dokumentiert die Einlieferung und garantiert die persönliche Übergabe durch den Zusteller an den Empfänger, seinen Ehegatten bzw. Bevollmächtigten oder einen anderen Empfangsberechtigten. Der Empfänger oder ein anderer Empfangsberechtigter quittiert den Erhalt eines Briefes, einer Postkarte oder Blindensendung. |
| <b>Kompaktbrief</b><br><b>Mindestmaße:</b> Länge 100 mm × Breite 70 mm<br><b>Höchstmaße:</b> Länge 235 mm × Breite 125 mm × Höhe 10 mm<br><b>Höchstgewicht:</b> 50 g | <b>Eigenhändig</b><br>Die Sendung wird nur an den Empfänger persönlich oder an einen besonders Bevollmächtigten übergeben.<br>NATIONAL: Nur in Verbindung mit Einschreiben   |
| <b>Großbrief</b><br><b>Mindestmaße:</b> Länge 100 mm × Breite 70 mm<br><b>Höchstmaße:</b> Länge 353 mm × Breite 250 mm × Höhe 20 mm<br><b>Höchstgewicht:</b> 500 g   | <b>Rückschein</b><br>Der Absender erhält ein vorbereitetes Dokument (Rückschein) mit der Bestätigung durch Unterschrift eines Empfangsberechtigten, dass die Sendung abgeliefert wurde.<br>NATIONAL: Nur in Verbindung mit Einschreiben  |
| <b>Maxibrief</b><br><b>Mindestmaße:</b> Länge 100 mm × Breite 70 mm<br><b>Höchstmaße:</b> Länge 353 mm × Breite 250 mm × Höhe 50 mm<br><b>Höchstgewicht:</b> 1 000 g | <b>Einschreiben Einwurf</b><br>Die Deutsche Post dokumentiert, dass Briefe, Postkarten oder Blindensendungen in Briefkästen oder im Postfach des Empfängers eingeworfen wurden.<br>NATIONAL: Haftung für Verlust und Beschädigung maximal 20,00 €  |

a) Einem Mitarbeiter der Primus GmbH soll ein Kündigungsschreiben (zwei DIN-A4-Seiten) postalisch zugestellt werden. Es soll sichergestellt werden, dass der Brief auch tatsächlich den Briefkasten des Empfängers erreicht.

Briefart: \_\_\_\_\_

Zusatzleistung(en): \_\_\_\_\_

b) Sie schicken die Anlagen zur Steuererklärung (450 g) an das Finanzamt und benötigen einen Nachweis, dass die Unterlagen fristgerecht zugegangen sind.

Briefart: \_\_\_\_\_

Zusatzleistung(en): \_\_\_\_\_

c) Die Primus GmbH verkaufte ein Auto und erhielt den vereinbarten Kaufpreis vom Käufer. Sie sollen die Zulassungspapiere (25 g) im A5-Format versenden. Es ist hierbei wichtig, dass der neue Eigentümer die Sendung persönlich erhält. Die Primus GmbH benötigt darüber einen Nachweis.

## Bildquellenverzeichnis

**Umschlag:** stock.adobe.com, Dublin: imageBROKER

**Innenteil:**

**BC GmbH Verlags- und Medien-, Forschungs- und Beratungsgesellschaft, Wiesbaden:** S. 210 (alle)

**Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB), Bonn:** S. 13.1.

**Esselte Leitz GmbH & Co KG, Stuttgart:** S. 243.3, 243.4.

**EURO Kartensysteme GmbH, Frankfurt am Main:** S. 222.4, 222.5, 222.7.

**Foto Stephan - Behrla Nöhrbaß GbR, Köln:** S. 7.1, 35.1, 44.1, 63.1, 87.4, 87.6, 88.4, 89.3, 89.4, 120.1, 134.1, 163.2, 177.1, 198.2, 232.1.

**fotolia.com, New York:** S. 11.2, 12.2, 24, 11.3, 12.1 (Picture-Factory), 17.3 (Syda Productions), 20.1, 20.2 (Stephen Coburn), 29.2 (DragonImages), 29.3 (Wolfgang Zwanziger), 32.1 (eyewave), 32.3 (arahan), 32.4 (Joachim Wendler), 32.5 (SC-Photo), 32.6 (apfelweile), 34.1 (alexmillos), 40.1 (Andrey Popov), 49.1 (Photo Works, Inc.), 50.3 (Peter Heimpel), 51.1 (auremar), 51.2 (arsdigital), 52.1 (fischer-cg.de), 52.2 (lightpixel), 54.5 (Christian Schwier), 56.2 (fotomek), 57.1 (Texelart), 57.2 (Orlando Florin Rosu), 59.2 (DOC RABE Media), 61.1 (JPC-PROD), 73.1 (Anja Roesnick), 74.1 (auremar), 80.1, 200.1 (Robert Kneschke), 84.1 (Alexander Raths), 89.1 (ghoststone), 99.1 (MAST), 99.2 (Michael Novelo), 99.3 (Joachim B. Albers), 99.4 (elxeneize), 153.1, 163.1, 186.1, 196.1, 198.1 (koya979), 208.1 (Erwin Wodicka), 209.1 (T.Michel), 209.2 (DeVice), 209.3, 209.9, 209.10 (vektoriert), 209.4, 209.9 (createur), 209.5, 209.6, 209.8 (r.claasen), 216.1 (mikegolw), 218.1 (contrastwerkstatt), 218.2 (Stefan Müller), 221.1, 221.3, 222.5 (Spencer), 221.2 (by-studio), 221.4 (vectorlib.com), 221.5 (Spencer), 225.1 (Britta Laser), 226.1 (Michael Möller), 226.2 (Heino Pattschull), 231.1 (thomas222),

**MasterCard Europe SPRL, Frankfurt am Main:** S. 222.6.

**Microsoft Deutschland GmbH, München:** S. 122.2, 122.4.

**Picture-Alliance GmbH, Frankfurt/M.:** S. 62.1, 212.1 (dpa-infografik)

**SAP Deutschland AG & Co. KG, Walldorf:** S. 139.1, 139.2.

**stock.adobe.com, Dublin:** S. 11.1 (contrastwerkstatt); S. 55.1 (Grinvalds, Kaspars)

Wir arbeiten sehr sorgfältig daran, für alle verwendeten Abbildungen die Rechteinhaberinnen und Rechteinhaber zu ermitteln. Sollte uns dies im Einzelfall nicht vollständig gelungen sein, werden berechnete Ansprüche selbstverständlich im Rahmen der üblichen Vereinbarungen abgegolten.