

westermann



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

Lehrerhandbuch

3. Auflage

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, 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

Bildungsverlag EINS GmbH
Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln

ISBN 978-3-427-94233-7

westermann GRUPPE

© Copyright 2019: Bildungsverlag EINS GmbH, Köln

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 **Lehrerhandbuch** ist eine ideale Ergänzung zum Arbeitsheft und 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: Die Lehrkräfte erhalten neben Lösungen oder Lösungshinweisen, ein Angebot an **Verlaufsplänen** zur Strukturierung des Unterrichts, die den jeweiligen Lernsituationen voran gestellt werden. Dieses Angebot ist leicht durch die Lehrkraft oder Lehrerteams zu modifizieren. Die abgebildeten Strukturen haben sich im Unterricht der Autoren bewährt. So kann ein **schüleraktivierender Unterricht**, der auch Formen des **kooperativen Lernens** immer wieder aufnimmt, systematisch unterstützt werden.

Für die **didaktische Jahresplanung** erhalten die Lehrkräfte zudem **Dokumentationsvorlagen**, die – ebenso wie die Verlaufspläne zu den Lernsituationen – als Word-Datei auch unter BuchPlusWeb abrufbar sind. Sie nehmen die **Anforderungen des Lehrplans** und die geförderten **Kompetenzbereiche** usw. unmittelbar auf. Geben Sie auf der Internetseite www.westermann.de die ISBN in das Suchfeld ein und klicken Sie auf den Schriftzug BuchPlusWeb.

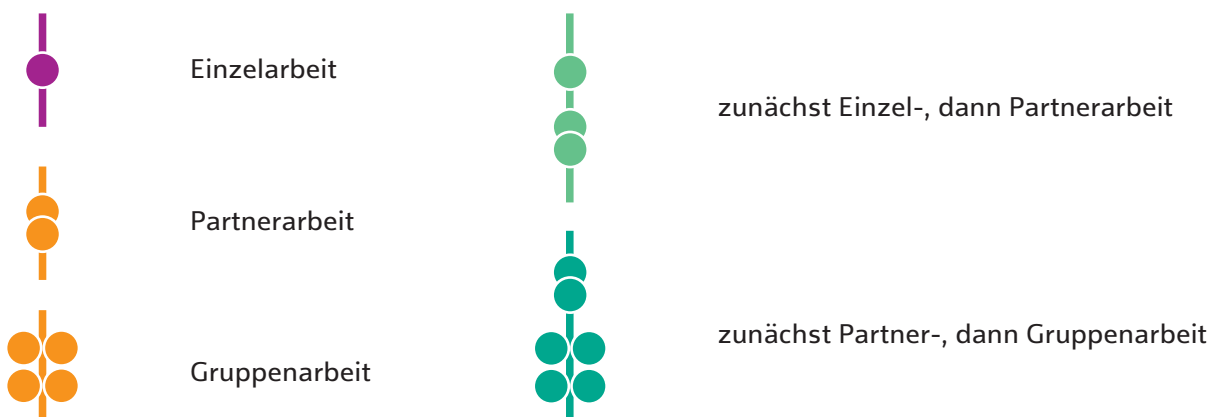
An die Lernsituationen schließen sich übersichtliche und anregende **Übungen** zu zentralen Begriffen und Zusammenhängen des jeweiligen Lernfeldes an. So erhalten die Schülerinnen und Schüler ergänzend zum Lehrbuch zahlreiche Möglichkeiten, ihr neu erworbenes Wissen anzuwenden und zu festigen.

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 Lehrerhandbuches

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



Die Farben unterscheiden sich nach der jeweiligen Phase der Lernhandlung. Im Arbeitsbuch sowie im Lehrerhandbuch 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. In Foto-Apps integrierte QR-Erkennungen führen zuweilen zu fehlerhaften Ergebnissen.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
----------------------	----------

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

Lernsituation 1: Sie klären die Rahmenbedingungen in Ihrer Berufsausbildung	7
Übung 1.1: Rollen in der Berufsausbildung	13
Übung 1.2: Das System der dualen Berufsausbildung	14
Lernsituation 2: Sie lösen Probleme in der Ausbildung auf der Grundlage von Gesetzen und Verordnungen	15
Übung 2.1: Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz	22
Übung 2.2: Aufbauorganisation	23
Übung 2.3: Unternehmensziele	24
Übung 2.4: EMAS	28
Übung 2.5: Arten von Unternehmen	28
Übung 2.6: Betriebliche Leistungserstellung	29
Übung 2.7: Interessengruppen und ihre Ziele	30
Übung 2.8: Handlungsvollmacht und Prokura	31
Übung 2.9: Die Produktionsfaktoren im Wirtschaftsprozess beschreiben	34
Übung 2.10: Die Arbeitsteilung untersuchen	36
Übung 2.11: Den Wirtschaftskreislauf nachvollziehen	37
Lernsituation 3: Sie präsentieren den eigenen Ausbildungsbetrieb	39
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	47

LERNFELD 2 Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

Lernsituation 1: Sie erkennen die Bedeutung von Umwelt- und Gesundheitsfaktoren	50
Übung 1.1: Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft (Motivation)	56
Übung 1.2: Den Arbeitsplatz gestalten – das eigene Lernen gestalten	57
Übung 1.3: Augengymnastik	59
Übung 1.4: Die Raumarten unterscheiden	59
Übung 1.5: Arbeitszeit- und Pausenregelungen kennen –auch beim Lernen	61
Lernsituation 2: Sie vermeiden und bewältigen psychische Belastungen am Arbeitsplatz	63
Übung 2.1: Bewusste Ernährung als Grundlage für berufliche Leistungsfähigkeit	70
Übung 2.2: Suchtprävention	71
Lernsituation 3: Sie organisieren Ihr Zeitmanagement	73
Übung 3.1: Selbsttest – wie gut ist Ihr individuelles Zeitmanagement?	78
Übung 3.2: Zeitdiebe aufspüren	80
Übung 3.3: Eine Arbeitswoche mit Lernzeiten und Freizeit planen	81
Übung 3.4: Eine Betriebsbesichtigung vorbereiten	82
Übung 3.5: Protokolle mit der Textverarbeitung erstellen	83
Übung 3.6: Informationen per Telefon oder E-Mail weiterleiten	84
Übung 3.7: Ein- und ausgehende Post bearbeiten	85

Lernsituation 4: Sie ordnen Schriftgut systematisch und bewahren es sachgerecht auf	86
Lernsituation 5: Sie erleben erfolgreiche Teamarbeit	94
Übung 5.1: Teamentwicklungsphasen	100
Übung 5.2: Teambildungsprozesse mit dem Aufbau inklusiver Kulturen verbinden.	101
Übung 5.3: Die Selbstwirksamkeit stärken und das Selbstbild abgleichen	102
Übung 5.4: Körpersprache und ihre Wirkung.	103
Übung 5.5: Nonverbale Elemente im Teamgespräch deuten	104
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	106

LERNFELD 3 Aufträge bearbeiten

Lernsituation 1: Sie bearbeiten Kundenanfragen mithilfe des Warenwirtschaftssystems	117
Übung 1.1: Schreib- und Gestaltungsregeln eines Geschäftsbriefes nach DIN 5008	126
Übung 1.2: Ein Angebot erstellen	128
Übung 1.3: Bindung an das Angebot	130
Übung 1.4: Zusendung unbestellter Ware	131
Übung 1.5: Warenwirtschaftssystem	133
Übung 1.6: Aufbau und Struktur einer betrieblichen EDV	135
Übung 1.7: Entwicklung und Gestaltung von Formularen	136
Übung 1.8: Verwendung von Schnellbausteinen.	136
Übung 1.9: Ein Rechnungsformular erstellen.	138
Lernsituation 2: Sie sind in der Lage, ein Tabellenkalkulationsprogramm zur Preisberechnung anzuwenden	139
Übung 2.1: Dreisatz	148
Übung 2.2: Grundrechenarten	149
Übung 2.3: Benutzerdefinierte Formate und bedingte Formatierung	150
Übung 2.4: Einfache Funktionen	151
Übung 2.5: Zählenwenn und Summewenn	153
Lernsituation 3: Sie steuern Kundenauftragsprozesse und Beschaffungsprozesse mithilfe eines ERP-Systems.	155
Übung 3.1: Das ERP-System	170
Übung 3.2: Geschäftsprozesse	172
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	173

LERNFELD 4 Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

Lernsituation 1: Sie lernen die Bereiche und die Bedeutung der betrieblichen Beschaffung kennen	179
Übung 1.1: Mengenplanung – optimale Bestellmenge.	184
Übung 1.2: Ein Diagramm mit einem Tabellenkalkulationsprogramm erstellen	186
Übung 1.3: Zeitplanung	188
Lernsituation 2: Sie ermitteln Bezugsquellen und formulieren eine Anfrage an einen möglichen Lieferer.	191

Übung 2.1:	Ökologisches und ökonomisches Prinzip	197
Übung 2.2:	Arten von Rechtsgeschäften	198
Übung 2.3:	Rechtssubjekte und Rechtsfähigkeit	200
Übung 2.4:	Geschäftsfähigkeit	201
Übung 2.5:	Rechtsobjekte und Eigentumsübertragung	203
Übung 2.6:	Formvorschriften bei Rechtsgeschäften	204
Übung 2.7:	Nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte	206
Lernsituation 3: Sie untersuchen allgemeine Geschäftsbedingungen		207
Übung 3.1:	Inhalte von Angeboten	214
Übung 3.2:	Zustandekommen von Kaufverträgen	215
Übung 3.3:	Arten des Kaufvertrags	217
Lernsituation 4: Sie bearbeiten und bewerten Angebote		218
Übung 4.1:	Einfache Bezugskalkulation	226
Übung 4.2:	Zusammengesetzte Bezugskalkulation	227
Übung 4.3:	Beim Angebotsvergleich ein Tabellenkalkulationsprogramm einsetzen	228
Übung 4.4:	Eine Bestellung durchführen	230
Übung 4.5:	Bestellungen mithilfe des Internets durchführen (E-Procurement)	231
Lernsituation 5: Sie führen eine Wareneingangskontrolle durch und überwachen die störungsfreie Erfüllung des Kaufvertrags		232
Übung 5.1:	Warenlagerung vornehmen	239
Übung 5.2:	Lagergrundsätze	242
Übung 5.3:	Lagerarten	243
Übung 5.4:	Arbeitsabläufe im Lager	244
Übung 5.5:	Sicherheit im Lager	245
Übung 5.6:	Umweltschutz im Lager	248
Übung 5.7:	Lagerbestandskennzahlen berechnen	249
Übung 5.8:	Lagerbewegungskennzahlen berechnen	251
Lernsituation 6: Sie veranlassen Zahlungen unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Möglichkeiten im Zahlungsverkehr		253
Übung 6.1:	Moderne Online-Zahlungssysteme	259
Übung 6.2:	Entwicklung der Zahlungsmethoden	261
Übung 6.3:	Funktionen der Girocard, Maestro® Karte und GeldKarte	261
Übung 6.4:	Kartenzahlung	262
Übung 6.5:	Gefahren des Onlinebankings	262
Lernsituation 7: Sie bearbeiten die Nicht-rechtzeitig-Lieferung		264
Übung 7.1:	Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)	271
Übung 7.2:	Käuferrechte bei einer Schlechtleistung	272
Lernsituation 8: Sie wenden die ABC-Analyse als Kontrollinstrument im Beschaffungsprozess an		273
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung		279
Bildquellenverzeichnis		288
Texte der QR-Codes		289

Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

Lernsituation 1: Sie klären die Rahmenbedingungen in Ihrer Berufsausbildung

Didaktische Hinweise für den Unterricht und die didaktische Jahresplanung

Web

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	
Lernsituation 1: Sie klären die Rahmenbedingungen in Ihrer Berufsausbildung	Zeit: 6 UStd.
Einstiegsszenario: Die Auszubildende Nicole Höver trifft in einem ersten Treffen auf wichtige Personen (Geschäftsführung, Mitauszubildende) ihres Ausbildungsbetriebs. Es geht dabei auch um die Anforderungen, die an die Auszubildende gestellt werden.	Handlungsprodukt/Lernergebnis: Eine persönliche Checkliste mit Verhaltensweisen, die auf Sozialkompetenz und Personalkompetenz hinweisen Ergebnissicherung: Fortlaufende Lernkontrolle durch den/die einzelne/-n Schüler/-in im Abgleich mit der Lehrkraft bzw. dem Ausbilder/der Ausbilderin
Wesentliche Kompetenzen: Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none"> ● können auf der Grundlage eines breiten Verständnisses zu den Anforderungen, die im Rahmen der Berufsausbildung an sie gestellt werden, ihr Verhalten entsprechend ausrichten und ● werden ermuntert, ihr eigenes Arbeits- und Sozialverhalten zu reflektieren und zu verbessern. 	Konkretisierung der Inhalte: <ul style="list-style-type: none"> ● Berufliche Handlungskompetenz ● Orientierung in Ausbildungsbetrieb und Schule ● Rollenfindung ● Rechtsgrundlagen in der Ausbildung
Lern- und Arbeitstechniken: Formen des kooperativen Lernens durch Partner- und Gruppenarbeit, Selbstregulation mithilfe persönlicher Checklisten	
Unterrichtsmaterialien: Arbeitsheft Lehrbuch Internet Stifte, Karten, ggf. Beamer	Seiten im Lehrbuch: 19 ff.
Organisatorische Hinweise: Karten, Stifte bereithalten, ggf. Beamer bereithalten	

Verlaufsschema – Lernsituation 1

Handlungsphasen	Schülerhandlungen	Lehrerhandlungen	Methoden/ Medien
Beschreibung und Analyse	<p>Die Arbeitsaufträge sollten zunächst in Einzelarbeit ausgeführt und in einer Partnerarbeit angereichert werden.</p> <p>Nach der Beschreibung und Analyse durch die Schülerinnen und Schüler sollte ein erster Ergebnisabgleich im Unterrichtsgespräch vorgenommen werden. Dabei ergänzen und verbessern die Schülerinnen und Schüler ihre bisherigen Aufzeichnungen.</p>	<p>Die Lehrkraft sollte zunächst eigene Erfahrungen der Schülerinnen und Schüler mit deren „Startsituationen“ in den Ausbildungsbetrieben abrufen. Gerade zu Beginn der Ausbildung sollte die Lehrkraft auf ein Einhalten der Sozialformen achten und den Sinn einer vorgeschalteten Einzelarbeit erläutern.</p> <p>Die Kompetenzen sind Schlüsselbegriffe und sollten daher an der Tafel festgehalten werden.</p>	Arbeitsheft Lehrbuch Tafel o. Ä.
Planen und durchführen	<p>Auch in dieser Phase bietet sich zunächst eine Einzelarbeit an. Diese kann dann in eine Partnerarbeit übergehen.</p>	<p>Dabei sollte die Lehrkraft darauf achten, dass die Schülerinnen und Schüler möglichst konkrete und für Außenstehende sichtbare Verhaltensweisen beschreiben. Zudem sollten sie positiv formuliert sein. Also statt „Ich versuche nicht mehr so vergesslich zu sein“ – „Ich habe stets mein Lehrbuch, das Arbeitsheft, den Taschenrechner, meinen Ordner und Schreibmaterial dabei!“.</p>	Arbeitsheft
Bewerten	<p>In der Gruppenarbeit soll die Auseinandersetzung über die konkretesten Verhaltensweisen zu Ausschärfungen im Denken und einem vertieften Lernen führen.</p> <p>Die Gruppen können ihre Ergebnisse laufend veröffentlichen, sodass die anderen Gruppen zusätzliche Anregungen erhalten. Mehrfachnennungen sind unproblematisch. Sie deuten vielmehr darauf hin, dass ein Aspekt besonders wichtig ist. Zudem gibt es kein „Richtig“ oder „Falsch“ in dieser Phase.</p>	<p>s. o.</p> <p>Für die Karten sollten DIN-A5-Blätter sowie dicke Stifte genutzt werden. Die Lehrkraft sollte Hinweise geben, wie die Karten zu beschriften sind (Schlüsselworte, Schriftgröße usw.). Statt mit Karten kann die Aufgabe auch mit einem geeigneten digitalen Tool bearbeitet werden, z. B. Padlet (https://de.padlet.com).</p>	Arbeitsheft Karten Stifte digitale Endgeräte
Lernergebnisse sichern	<p>Dieser Lernschritt sollte in Einzelarbeit erledigt werden. Die Schülerinnen und Schüler haben nunmehr eine breite Auswahl, die sie für sich gewichten und in eine eigene Liste überführen sollen.</p> <p>Die Liste selbst soll Verbindlichkeit und Nachhaltigkeit sichern (siehe Hinweise zur Lösung).</p>	<p>Die Lehrkraft sollte sich die Listen anschauen und auf die Auflistung von konkreten und überprüfbaren Verhaltensweisen hinwirken. Mit Bedacht kann die Lehrkraft auch Anregungen für zu verbessernde Verhaltensweisen aus eigener Wahrnehmung anregen. Wesentlich ist, dass – etwa im Rahmen von Quartalsgesprächen zur Leistungsbeurteilung – die Liste bzw. die Arbeit an den Verhaltensweisen „wach“ gehalten wird.</p>	Arbeitsheft

An ihrem ersten Arbeitstag als Auszubildende Kauffrau für Büromanagement in der Primus GmbH wird Nicole Höver von der Assistentin der Geschäftsleitung, Svenja Braun, empfangen. „Herzlich willkommen als neue Mitarbeiterin der Primus GmbH!“, sagt Svenja Braun freundlich. „Die Geschäftsführer Sonja Primus und Markus Müller bitten Sie und die anderen Auszubildenden zu einer kleinen ‚Kennenlern-Runde‘.“ „Frau Primus und Herrn Müller kenne ich ja schon aus dem Vorstellungsgespräch, aber auf meine neuen Kollegen bin ich natürlich gespannt“, erwidert Nicole und folgt Svenja Braun zum Fahrstuhl.

Nachdem Frau Primus und Herr Müller Nicole begrüßt haben, stellen sie ihr die anderen Auszubildenden vor. Andreas Dick, Petra Jäger und Georgios Paros befinden sich ebenfalls in der Ausbildung zur Kauffrau bzw. zum Kaufmann für Büromanagement. „Wenn du Probleme hast, kannst du dich jederzeit an uns wenden“, sagt Petra Jäger, „und außerdem sehen wir uns ja auch in der Berufsschule.“

Alle nehmen um den großen Konferenztisch Platz. Frau Primus ergreift das Wort: „Bei dem Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement steht die Vermittlung der beruflichen Handlungskompetenz im Vordergrund. Dazu gehören Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz. An erster Stelle sind Sie selbst verantwortlich, diese Kompetenzen auszubauen. Dabei können Sie natürlich auf unsere Unterstützung zählen.“ Nicole hat sich vorgenommen, die Ausbildung mit einem sehr guten Ergebnis abzuschließen. Sie überlegt sich, an welchen Verhaltensweisen die angesprochenen Kompetenzen jeweils festgemacht werden können.

„Was man unter Fachkompetenz versteht, ist mir ja noch ziemlich klar. Aber was sich hinter Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz verbirgt, ist mir recht schleierhaft. Können Sie uns vielleicht eine Checkliste mit entsprechenden Verhaltensweisen geben, die uns zur Orientierung dient?“, meint sie lächelnd zu Frau Primus.



Beschreibung und Analyse der Situation

Erläutern Sie die Funktion des dargestellten Treffens zu Beginn der Ausbildung.

Die Auszubildenden sollen angemessen begrüßt werden und eine erste Vorstellung bekommen, worauf es in der Ausbildung ankommt.

Beschreiben Sie die Absicht, die sich hinter Nicoles Wunsch nach einer Checkliste verbirgt.

Nicole möchte von Anfang an und in Zukunft die Anforderungen erfüllen. Dazu braucht sie (auch in der Schule) eine klare Orientierung, was von ihr erwartet wird.

Beschreiben Sie die Begriffe Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz in ein bis zwei Sätzen.

Fachkompetenz: Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Methodenkompetenz: Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen.

Sozialkompetenz: Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen.

Selbstkompetenz: Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein.

Planen und durchführen

Erstellen Sie eine Checkliste zur Sozial- und Selbstkompetenz. Darin sollen Sie konkrete Verhaltensweisen beschreiben, die auf bestimmte Kompetenzen hinweisen. Die folgende Tabelle soll Ihnen dabei helfen.

	Positive Beispiele	
Sozialkompetenz	Ausbildungsbetrieb	Schule
Teamfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ● Selbstverständlich helfe ich Kollegen. ● Ich übernehme manchmal auch unangenehme Aufgaben freiwillig. 	<p>Z. B.: Ich leiste einen aktiven Beitrag zum Gelingen von Gruppenarbeiten.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Bei Partnerarbeiten mit Schwächeren helfe ich durch Tipps.
Konfliktverhalten	<ul style="list-style-type: none"> ● Konflikte mit Kunden gehören dazu; ich kann damit professionell umgehen. ● Konflikte mit Kollegen trage ich sachlich aus. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Konflikte mit Lehrern spreche ich direkt an. ● Konflikte mit Mitschülern werden respektvoll und sachlich ausgetragen.