



Lernsituationen **XL** LF 1 - 6

Camin Debus Hochmuth Keiser Kramer Musch Schneider Scholz

# Büro 2.1

## Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Lernfelder 1 - 6

4. Auflage





EUROPA-FACHBUCHREIHE  
für wirtschaftliche Bildung

# Büro 2.1

## Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

### Lernsituationen XL mit Aufgaben im Anhang

#### Lernfelder 1 – 6

#### 4. Auflage

Camin Debus Hochmuth Keiser Kramer Musch Schneider Scholz

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL  
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG  
Düsselberger Straße 23  
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 73167



## Verfasser

Britta Camin, 68775 Ketsch  
Martin Debus, 45659 Recklinghausen  
Ilona Hochmuth †  
Dr. Gerd Keiser †  
Holger Kramer, 40764 Langenfeld  
Sandy Musch, 09355 Gersdorf  
Alexander Schneider, 76857 Eußerthal  
Annika Scholz, 45665 Recklinghausen

## Verlagslektorat

Anke Hahn

4. Auflage 2022

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern identisch sind.

ISBN 978-3-7585-7430-6

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2022 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten

Umschlag, Satz: Grafische Produktionen Jürgen Neumann, 97222 Rimpar

Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

Umschlagfoto: ©Csaba Peterdi–shutterstock.com

Druck: Plump Druck & Medien GmbH, 53619 Rheinbreitbach

## Vorwort

Das vorliegende Unterrichtswerk ist als **Arbeitsbuch** für Auszubildende im Ausbildungsberuf „**Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement**“ konzipiert. Der Band **Lernsituationen** ist Bestandteil des umfassenden Europa-Programms **Büro 2.1**; er ermöglicht die Entwicklung einer beruflichen Handlungskompetenz zur Bearbeitung von Geschäfts- und Büroprozessen in den kaufmännischen Abteilungen von Unternehmen der verschiedensten Wirtschaftsbereiche oder im öffentlichen Dienst.

**Büro 2.1** ist ein **modernes Komplettprogramm**. Es folgt dem kompetenzorientierten Rahmenlehrplan nach dem Lernfeldkonzept. Die Unterrichtswerke des Programms (**Informationsbände** und **Arbeitsbücher mit Lernsituationen** für alle Jahrgangsstufen – jeweils mit **Lehrerlösungen 2-in-1**, **Hefte zur Informationsverarbeitung** in Excel, Word und PowerPoint, **Lernspiele**, konventionelle und digitale **Prüfungsvorbereitung** für Teil 1 und Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung sowie **Office now!** inkl. digitalem Vokabeltrainer für den Englischunterricht) sind aufeinander abgestimmt. So werden handlungs- und fachsystematische Strukturen miteinander verschränkt und alle Anforderungen des Ausbildungsberufes von der fachlichen Aufgabenerfüllung bis hin zu einem reflektierten Verständnis von Handeln in beruflichen Zusammenhängen abgedeckt. Ein Vorschlag für eine **kompetenzorientierte didaktische Jahresplanung** unterstützt die Arbeit im Bildungsgang.

Der Band „**Lernsituationen XL LF 1 - 6**“ umfasst die **Lernfelder 1 - 6** des Rahmenlehrplans:

**Lernfeld 1:** Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

**Lernfeld 2:** Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

**Lernfeld 3:** Aufträge bearbeiten

**Lernfeld 4:** Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

**Lernfeld 5:** Kunden akquirieren und binden

**Lernfeld 6:** Werteströme erfassen und beurteilen

In den **handlungsorientierten Lernsituationen** spiegeln **unterschiedliche Modellbetriebe** die Vielfaltigkeit der Praxis und schaffen den für die Entwicklung einer ganzheitlichen, prozessorientierten Handlungskompetenz jeweils notwendigen Bezugsrahmen.

**Tipp:** Zur unterrichtlichen Vertiefung und Vorbereitung auf die Prüfungen finden sich am Ende des Arbeitsbuches **zahlreiche weitere Aufgaben** und **Fälle** zu den einzelnen Lernfeldern.

### Neu in dieser Auflage

Die **Lernsituationen** wurden **aktualisiert**:

Alle notwendigen **Gesetzesänderungen** sind berücksichtigt. Die Belege und **Geschäftsbriefe** entsprechen der aktuellen DIN 5008. **Statistiken** und **Schaubilder** sind dem derzeit verfügbaren Stand angepasst.

Der **Download-Bereich** ist **erweitert** worden.



Hier sind im öffentlichen Download-Bereich unter [www.europa-lehrmittel.de/73167](http://www.europa-lehrmittel.de/73167) die **Briefvordrucke** der Modellunternehmen und **weitere Materialien** hinterlegt.

Zudem stehen **registrierten Lehrern** in einem **geschützten Download-Bereich zusätzliche Materialien** und **Excel-Aufgaben mit Lösungen** zur vertiefenden, informationsgestützten Bearbeitung der Problemstellungen in den **Lernfeldern 3, 4 und 5** zur Verfügung. Details zu den Inhalten der Excel-Übungen befinden sich im Lösungsband.

### Ihr Feedback ist uns wichtig!

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die kommenden Auflagen noch weiter zu optimieren, schreiben Sie uns unter [lektorat@europa-lehrmittel.de](mailto:lektorat@europa-lehrmittel.de). Das Autorenteam freut sich auf Anregung und Unterstützung durch Kritik und wünscht erfolgreiches Arbeiten mit dem neuen Lehrwerk.

|                         |                                                                                                                   |            |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Lernfeld 1</b>       | <b>Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren.....</b>                                 | <b>7</b>   |
| <b>Lernsituation 1:</b> | Ziele setzen und sich über Anforderungen der Ausbildung informieren.....                                          | 10         |
| <b>Lernsituation 2:</b> | Das System der dualen Berufsausbildung kennenlernen .....                                                         | 13         |
| <b>Lernsituation 3:</b> | Die Probezeit nutzen, erste Erfolge kontrollieren und auf dem Weg zum Berufsabschluss planvoll fortschreiten..... | 18         |
| <b>Lernsituation 4:</b> | Interessen vertreten und Konflikte auf der Grundlage rechtlicher Regelungen lösen .....                           | 24         |
| <b>Lernsituation 5:</b> | Die Ausbildung abschließen und Möglichkeiten der Weiterbildung kennenlernen.....                                  | 28         |
| <b>Lernsituation 6:</b> | Wirtschaftssubjekte in den Wirtschaftskreislauf einordnen.....                                                    | 33         |
| <b>Lernsituation 7:</b> | Die Aufgaben der Funktionsbereiche und das Zielsystem des Unternehmens erfassen .....                             | 39         |
| <b>Lernsituation 8:</b> | Die Organisationsstruktur einer geplanten Filiale erarbeiten .....                                                | 47         |
| <b>Lernsituation 9:</b> | Den eigenen Ausbildungsbetrieb präsentieren .....                                                                 | 54         |
| <br>                    |                                                                                                                   |            |
| <b>Lernfeld 2</b>       | <b>Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren .....</b>                                              | <b>57</b>  |
| <b>Lernsituation 1:</b> | Büroformen analysieren und beurteilen .....                                                                       | 60         |
| <b>Lernsituation 2:</b> | Die Arbeitsumgebung planen und gestalten.....                                                                     | 64         |
| <b>Lernsituation 3:</b> | Die Gesundheit am Arbeitsplatz erhalten und fördern .....                                                         | 70         |
| <b>Lernsituation 4:</b> | Methoden des Zeitmanagements und Techniken des Selbstmanagements nutzen .....                                     | 76         |
| <b>Lernsituation 5:</b> | Terminpläne erstellen .....                                                                                       | 81         |
| <b>Lernsituation 6:</b> | Eine Veranstaltung effizient gestalten .....                                                                      | 86         |
| <b>Lernsituation 7:</b> | Eingehende und ausgehende Informationen bearbeiten .....                                                          | 92         |
| <b>Lernsituation 8:</b> | Schriftstücke und elektronische Dokumente sachgerecht ordnen und verwahren .....                                  | 100        |
| <b>Lernsituation 9:</b> | Kommunikations- und Teamfähigkeit entwickeln .....                                                                | 109        |
| <br>                    |                                                                                                                   |            |
| <b>Lernfeld 3</b>       | <b>Aufträge bearbeiten .....</b>                                                                                  | <b>117</b> |
| <b>Lernsituation 1:</b> | Geschäftsprozesse der Auftragsbearbeitung analysieren und kontrollieren.....                                      | 120        |
| <b>Lernsituation 2:</b> | Dreisatz- und Prozentrechnung anwenden.....                                                                       | 125        |
| <b>Lernsituation 3:</b> | Eingehende Anfragen bearbeiten, Angebote kalkulieren und formulieren.....                                         | 130        |
| <b>Lernsituation 4:</b> | Formulierungs- und Gestaltungsregeln von Texten einhalten.....                                                    | 141        |
| <b>Lernsituation 5:</b> | Abwicklung von Aufträgen organisieren und rechtliche Wirkungen von Angeboten berücksichtigen .....                | 146        |
| <b>Lernsituation 6:</b> | Schriftstücke vervielfältigen.....                                                                                | 160        |
| <b>Lernsituation 7:</b> | Kommunikationsmittel situationsgerecht nutzen .....                                                               | 165        |
| <b>Lernsituation 8:</b> | Mit ausländischen Geschäftspartnern kommunizieren .....                                                           | 175        |
| <br>                    |                                                                                                                   |            |
| <b>Lernfeld 4</b>       | <b>Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen.....</b>                                      | <b>181</b> |
| <b>Lernsituation 1:</b> | Grundzüge der Rechtsordnung kennenlernen und Rechte und Pflichten von Jugendlichen einschätzen .....              | 184        |
| <b>Lernsituation 2:</b> | Anfechtbare und nichtige Rechtsgeschäfte erkennen .....                                                           | 192        |



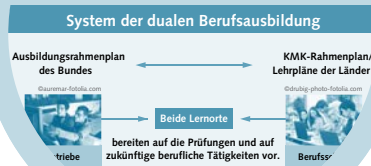
|                                               |                                                                                                                    |            |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Lernsituation 3:</b>                       | Einen Überblick über Grundlagen für das Zustandekommen von Verträgen gewinnen und Vertragsarten unterscheiden..... | 197        |
| <b>Lernsituation 4:</b>                       | Beschaffungsprozesse planen und steuern.....                                                                       | 209        |
| <b>Lernsituation 5:</b>                       | Angebote prüfen, vergleichen und auswählen.....                                                                    | 223        |
| <b>Lernsituation 6:</b>                       | Die Wareneingangskontrolle durchführen und die Wirtschaftlichkeit der Lagerbestände untersuchen.....               | 233        |
| <b>Lernsituation 7:</b>                       | Eine mangelhafte Lieferung bearbeiten .....                                                                        | 243        |
| <b>Lernsituation 8:</b>                       | Theorie und Praxis des Lieferungsverzugs erfassen.....                                                             | 254        |
| <b>Lernsituation 9:</b>                       | Den Zahlungsverkehr modern und flexibel abwickeln.....                                                             | 263        |
| <b>Lernsituation 10:</b>                      | Die Zukunft gestalten – Möglichkeiten des Electronic Payment nutzen.....                                           | 280        |
| <b>Lernfeld 5</b>                             | <b>Kunden akquirieren und binden .....</b>                                                                         | <b>283</b> |
| <b>Lernsituation 1:</b>                       | Das Marketingmanagement analysieren.....                                                                           | 286        |
| <b>Lernsituation 2:</b>                       | Den Markt mithilfe der Marktforschung analysieren.....                                                             | 291        |
| <b>Lernsituation 3:</b>                       | Produktpolitik betreiben: Für jeden Durst das richtige Mineralwasser anbieten.....                                 | 300        |
| <b>Lernsituation 4:</b>                       | Die Grundlagen der betrieblichen Preispolitik verstehen .....                                                      | 308        |
| <b>Lernsituation 5:</b>                       | Preise kalkulieren und eine Preisstrategie entwickeln .....                                                        | 314        |
| <b>Lernsituation 6:</b>                       | Den Absatz fördern mit Werbung und mehr .....                                                                      | 324        |
| <b>Lernsituation 7:</b>                       | Eine Werbeplanung erstellen und prüfen.....                                                                        | 330        |
| <b>Lernsituation 8:</b>                       | Einen Marketing-Mix entwickeln und kontrollieren .....                                                             | 341        |
| <b>Lernfeld 6</b>                             | <b>Werteströme erfassen und beurteilen.....</b>                                                                    | <b>347</b> |
| <b>Lernsituation 1:</b>                       | Grundlagen des betrieblichen Rechnungswesens kennenlernen.....                                                     | 350        |
| <b>Lernsituation 2:</b>                       | Die Eröffnungsbilanz nutzen.....                                                                                   | 359        |
| <b>Lernsituation 3:</b>                       | Von der Bilanz zum Bestandskonto: Buchungsregeln im System der doppelten Buchführung erarbeiten .....              | 363        |
| <b>Lernsituation 4:</b>                       | Bestandskonten im Grundbuch und Hauptbuch führen .....                                                             | 368        |
| <b>Lernsituation 5:</b>                       | Aufwendungen und Erträge auf Erfolgskonten buchen und das Unternehmensergebnis ermitteln .....                     | 375        |
| <b>Lernsituation 6:</b>                       | Kontenrahmen und Kontenplan als Organisationsmittel einsetzen.....                                                 | 387        |
| <b>Lernsituation 7:</b>                       | Das System der Umsatzsteuer verstehen und anwenden .....                                                           | 392        |
| <b>Lernsituation 8:</b>                       | Warengeschäfte im Einkauf und Verkauf buchen .....                                                                 | 403        |
| <b>Lernsituation 9:</b>                       | Anschaffung und Abschreibung von Anlagevermögen buchen.....                                                        | 414        |
| <b>Lernsituation 10:</b>                      | Das Inventar und die Bilanz erstellen – den Jahresabschluss analysieren.....                                       | 421        |
| <b>Lernsituation 11:</b>                      | Einen Beleggeschäftsgang buchhalterisch erfassen .....                                                             | 434        |
| <b>Aufgaben zu den Lernfeldern 1 - 6.....</b> |                                                                                                                    | <b>441</b> |



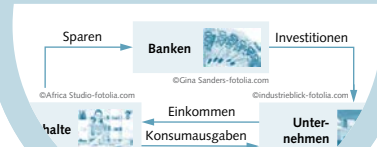


# Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

**1 - Ich orientiere mich im System der dualen Berufsausbildung.**



**2 - Ich verstehe, in welchen wirtschaftlichen Zusammenhängen mein Ausbildungsbetrieb handelt.**



**Wie ich meine Ausbildung erfolgreich gestalte**

**5 - Ich bereite eine Präsentation zur Vorstellung meines Ausbildungsbetriebes vor, führe sie durch und hole ein Feedback ein.**



**3 - Ich unterstütze durch meine Tätigkeit die Ziele und Leistungsprozesse meines Ausbildungsbetriebes.**



**4 - Ich kenne die Organisationsstruktur meines Ausbildungsbetriebes und ordne meine eigene Stelle ein.**





©ag visuell-fotolia.com

## Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

Die Kompetenzentwicklung umfasst, ...

... Vorstellungen über die Anforderungen im dualen System zu entwickeln, die eigene Rolle als Auszubildende zu klären und Möglichkeiten der Weiterbildung kennenzulernen.

Ziele der  
Ausbildung

System der dualen  
Berufsausbildung

Rechtsgrundlagen  
der  
Berufsausbildung

berufliche,  
wissenschaftliche,  
schulische  
Weiterqualifizierung

... den gesamtwirtschaftlichen Handlungsrahmen für wirtschaftliche Tätigkeiten des Ausbildungsbetriebes zu erkennen und einzuschätzen.

einfacher  
Wirtschaftskreislauf

Sparen,  
Investitionen

erweiterter  
Wirtschaftskreislauf

... Faktoren der Leistungserstellung des Ausbildungsbetriebes sowie der Unternehmen in unterschiedlichen Wirtschaftszweigen und Branchen zu beschreiben.

Dienst- und Sach-  
leistungsbetriebe

Funktionsbereiche  
des Unternehmens

Zielsystem des  
Unternehmens

Unternehmen und  
natürliche Umwelt

... die Grundlagen betrieblicher Organisation zu erfassen und die Organisationsstrukturen darzustellen.

Aufbau- und Ablauforganisation

Entscheidungsbefugnisse von Mitarbeitern

... sich über den eigenen Ausbildungsbetrieb zu informieren und diesen verständlich und zielgerichtet zu präsentieren.

Informationsbeschaffungs-  
und Elaborationsstrategien

Präsentationsformen

Bewertung von  
Präsentationen

## Der Modellbetrieb im Lernfeld 1

## Unternehmensbeschreibung

|                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Firma</b><br><b>Geschäftszweck</b><br><b>Geschäftssitz</b><br><b>Registergericht</b>                            | <b>Wohntal GmbH</b><br>Möbelfabrik, Fabrikausstellung, Einrichtungszentrum<br>Börde-Park 1, 33604 Bielefeld<br>Amtsgericht Bielefeld HRB 0001<br>Steuernummer: 540/3850/0044<br>USt-IdNr.: DE103005789                                                                                                           |
| <b>Gesellschafter</b><br><b>Geschäftsführer</b><br><b>Prokura</b>                                                  | Jens Keller, Lea Busch<br>Jens Keller, Anja Pietsch<br>Petra Schulz, Dietmar Klopp                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Telefon – Telefax</b><br><b>Homepage</b><br><b>E-Mail</b>                                                       | 0521 00001                                      0521 00011<br>www.wohntal.com<br>info@wohntal.de                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Bankverbindung</b>                                                                                              | Bielefelder Sparkasse<br>IBAN: DE23 7003 1000 0048 0501 61<br>BIC: STBIDE3BXXX                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Mitarbeiter</b><br><b>neue Auszubildende</b>                                                                    | 250 Mitarbeiter; davon 18 Auszubildende<br>Melanie Hauk, Mark Messmer                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Auszug aus dem Absatzprogramm</b>                                                                               | <b>Eigenes Produktionsprogramm:</b><br>• Büromöbel<br><br><b>Handel mit Möbelprogrammen führender Hersteller:</b><br>• Wohnmöbel<br>• Polstermöbel<br>• Esszimmer<br>• Jugendzimmer<br>• Küchen<br><br><b>Handel mit Wohnaccessoires</b><br><b>weitere Dienstleistungen:</b><br>• Lieferung, Montage, Entsorgung |
| <b>Materialien/Teile:</b><br><b>Rohstoffe</b><br><b>Hilfsstoffe</b><br><b>Betriebsstoffe</b><br><b>Vorprodukte</b> | Holz, Glas, Kunststoffe, Metalle<br>Schrauben, Nägel, Scharniere, Beschichtungen, Farben<br>Schmierstoffe, Strom, Wasser, Gas<br>Spiegel, Beschläge, Schlösser                                                                                                                                                   |
| <b>Weitere Informationen für die Bearbeitung der Lernsituationen</b>                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Abteilungen</b>                                                                                                 | Geschäftsleitung, Personalabteilung, Buchhaltung, Finanzabteilung, Einkauf, Verkauf, Technik und Entwicklung, Außendienst, Marketing und Produktion                                                                                                                                                              |
| <b>Personalbüro/<br/>Betreuung der Auszubildenden</b>                                                              | u. a. Frau Gerdes; bei der Betreuung der Auszubildenden unterstützt durch Herrn Marks                                                                                                                                                                                                                            |

## Lernsituation 1:

### Ziele setzen und sich über Anforderungen der Ausbildung informieren

Melanie Hauk und Mark Messmer haben sich vor wenigen Wochen erfolgreich bei der Wohntal GmbH für eine Ausbildung beworben und sind als geeignet beurteilt worden, die Ausbildung zu Kaufleuten im Büromanagement erfolgreich durchlaufen zu können.

#### Wohntal GmbH

„Die Herausforderungen des modernen Berufes sind ein erster Schritt in die berufliche Karriere“, darüber sind sich die neuen Auszubildenden einig. Mit der Ausbildung zum „Büromanager“ haben sie sich für einen interessanten und vielseitigen Beruf entschieden. Die Weichen für die berufliche Zukunft sind vorerst gestellt. Aber jetzt kommt zunächst viel Neues auf die beiden Auszubildenden zu. Die Ausbilder, die Arbeitskollegen und die Chefs kennenlernen – und natürlich auch die anderen Auszubildenden. Welche Abteilungen und welche Arbeitsbereiche gibt es im Ausbildungsbetrieb, und welche Tätigkeiten gehören zu den Arbeitsgebieten der Kaufleute für Büromanagement? Es wird eine Weile dauern, bis man sich im Betriebsalltag sicher zurechtfindet.



©DOC RABE Media-fotolia.com



©stockWERK-fotolia.com

Die beiden Auszubildenden möchten von Anfang an einen guten Eindruck machen, aber auch Initiative ergreifen und viele Fragen stellen. Da ist es gut zu wissen, welche Erwartungen der Betrieb an die Auszubildenden hat. Im Assessment-Center haben sie gelernt, dass neben den fachlichen Qualifikationen für die Bearbeitung von Geschäfts- und Büroprozessen auch die so genannten „soft-skills“ wie Zuverlässigkeit, Ausdauer, Konzentration, Benehmen, Motivation (Selbstkompetenzen) und Teamfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Kooperationsbereitschaft (Sozialkompetenzen) wichtig sind.

Die Entscheidung für die Berufswahl ist eine der schwierigsten im Leben. Entsprechen die Anforderungen den Interessen und Fähigkeiten der neuen Auszubildenden? Werden sie aktiv gestaltend ihre Ausbildung durchlaufen? Melanie Hauk und Mark Messmer werden spätestens zum Ende der Probezeit wieder beurteilt werden und müssen dann auch entscheiden, ob sie auf dem richtigen Weg sind.

## Arbeitsaufträge

1. Jede Ausbildung eröffnet den Auszubildenden Wege für ihre persönliche Berufsplanung.
  - a) Überlegen Sie, welche allgemeinen **Motive** Frau Hauk und Herrn Messmer zu ihrer **Berufswahl** bewogen haben könnten, und geben Sie an, inwieweit diese Motive auch auf Sie zutreffen. Nutzen Sie dazu die folgende Tabelle.

| allgemeine Motive zur Berufswahl | mein Profil |                     |                 |
|----------------------------------|-------------|---------------------|-----------------|
|                                  | trifft zu   | trifft teilweise zu | trifft nicht zu |
| • sinnvolle Tätigkeit            |             |                     |                 |
| • sicherer Arbeitsplatz          |             |                     |                 |
|                                  |             |                     |                 |
|                                  |             |                     |                 |
|                                  |             |                     |                 |
|                                  |             |                     |                 |
|                                  |             |                     |                 |
|                                  |             |                     |                 |

- b) Entwerfen Sie ein **Zukunftsszenario** für sich und formulieren Sie Ihre kurz-, mittel- und langfristige berufliche Zielsetzung.

**„Ans Ziel kommt nur der, der eins hat!“**

Was sind Ihre beruflichen Ziele

➔ für die nächsten 3 Jahre?

---



---



---



©Marco2811-fotolia.com

➔ für die nächsten 10 Jahre?

---



---



---

➔ für die nächsten 20 Jahre?

---



---



---



---



---

- Berücksichtigen Sie dabei Erkenntnisse aus den Fachgebieten **Arbeitswissenschaften** (z. B. betriebliche Arbeitszeitmodelle), **Ergonomie** (z. B. Büroarbeitsplatz), **Arbeitsmedizin** (z. B. Umwelt- und Gesundheitsfaktoren), **Technologie** (z. B. moderne Kommunikationsmittel) etc.

## This image shows a blank sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. In the bottom right corner, there is a small cluster of faint, stylized icons. These include a lightbulb, a pencil, a pair of scissors, and a simplified outline of a person's head with hair. There are also some small circular marks and squiggly lines around these icons, suggesting a creative or brainstorming theme.

[illegible]



## Lernsituation 2:

### Das System der dualen Berufsausbildung kennenlernen

Herr Marks hat vor einem Jahr seine Ausbildung in der Wohntal GmbH mit einem erfreulichen Ergebnis beendet und sich insbesondere für Tätigkeiten im Bereich des Personalwesens qualifiziert. Seitdem unterstützt er Frau Gerdes im Personalbüro. Der Personalchef der Wohntal GmbH erteilt ihm deshalb die Aufgabe, zusammen mit Frau Gerdes die neuen Auszubildenden zu betreuen.



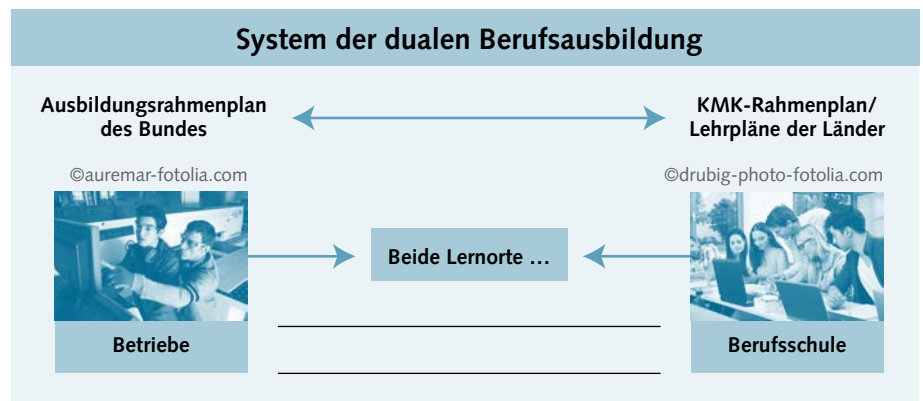
©goodluz-fotolia.com

Herr Marks ist sich darüber im Klaren, dass sich die neuen Auszubildenden nur aktiv einbringen können, wenn sie genaue Kenntnisse über das System der dualen Ausbildung und die Rechtsgrundlagen des Berufsbildungsgesetzes haben. Er hat sich darauf vorbereitet, über Grundlagen der Ausbildung umfassend zu informieren und zusammen mit den Auszubildenden die Rechtsgrundlagen zu erarbeiten.

Unterstützen Sie Herrn Marks bei seinen Erläuterungen zur dualen Berufsausbildung.

### Arbeitsaufträge

1. Beschreiben Sie anhand nebenstehender Grafik das **System der dualen Berufsausbildung**. Überlegen Sie anschließend, welche Leistungen der Betrieb bzw. die Berufsschule erbringen und welche **Möglichkeiten zur Kooperation** zwischen diesen beiden Partnern wahrgenommen werden oder werden könnten.



#### Das System der dualen Berufsausbildung:

---

---

---

---

---

---

---

---

#### Möglichkeiten zur Kooperation der dualen Partner:

---

---

---

---



2. Im Anschluss an seinen Kurzvortrag, in dem Herr Marks erklärt, dass die Büromanagement-Ausbildung auf der Grundlage des **Berufsbildungsgesetzes** (BBiG) im Rahmen einer entsprechenden **Verordnung über die Berufsausbildung** geregelt ist, erhalten die Auszubildenden folgenden Auftrag:

Prüfen Sie, ob die folgenden Vorgehens- bzw. Verhaltensweisen korrekt oder nicht korrekt sind. Informieren Sie sich ggf. auf den Internetseiten der Kammern.

| Die Vorgehens- bzw. Verhaltensweise ist ...                                                                                      | ... korrekt | ... nicht korrekt |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|
| <b>Allgemeines</b>                                                                                                               |             |                   |
| Im Ausbildungsvertrag steht als Bezeichnung des Ausbildungsberufes: „Kauffrau für Bürokommunikation“.                            |             |                   |
| Die Personalleitung will die Ausbildungsdauer von Beginn an auf vier Jahre festschreiben.                                        |             |                   |
| <b>Ausbildungsvertrag</b>                                                                                                        |             |                   |
| Die Dauer der Probezeit ist im Ausbildungsvertrag nicht dokumentiert.                                                            |             |                   |
| Die Höhe der Ausbildungsvergütung richtet sich nach dem für die Branche gültigen Tarifvertrag.                                   |             |                   |
| Das Ausbildungsgehalt wird im ersten Ausbildungsjahr für eine Auszubildende mit 850,00 EUR angesetzt.                            |             |                   |
| Die Anzahl der Urlaubstage wird nicht im Ausbildungsvertrag festgehalten.                                                        |             |                   |
| <b>Rechte und Pflichten der Ausbildungspartner</b>                                                                               |             |                   |
| Bis zum Ende der Probezeit hat eine Auszubildende lediglich in der Registratur gearbeitet und Putzarbeiten verrichtet.           |             |                   |
| Ein Auszubildender wird für die Zeit des ersten Teils der gestreckten Abschlussprüfung freigestellt.                             |             |                   |
| Die Personalleitung verweigert einem Auszubildenden am Ende der Ausbildungszeit die Ausstellung eines qualifizierten Zeugnisses. |             |                   |
| Einer Auszubildenden wird während der Probezeit ohne Angabe von Gründen fristlos gekündigt.                                      |             |                   |
| Ein Ausbilder verlangt, dass der Auszubildende am Tag vor der schriftlichen Abschlussprüfung im Betrieb ist.                     |             |                   |
| In der Disko plaudert eine Auszubildende über die Umsätze mit einem guten Kunden.                                                |             |                   |
| Wegen eines wichtigen Fußballspiels erscheint ein Auszubildender nicht zu einer vereinbarten betrieblichen Weiterbildung.        |             |                   |

| Die Vorgehens- bzw. Verhaltensweise ist ...                                                                                                                                                                                   | ... korrekt | ... nicht korrekt |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|
| <b>Ausbildungsnachweis/Berichtsheft</b>                                                                                                                                                                                       |             |                   |
| Eine Auszubildende schreibt wöchentliche Berichte und lässt sie von der Ausbilderin unterschreiben.                                                                                                                           |             |                   |
| Der Auszubildende im ersten Ausbildungsjahr kopiert die elektronischen Ausbildungsberichte vom Auszubildenden im dritten Lehrjahr und druckt diese als eigenes Berichtsheft aus.                                              |             |                   |
| Bei der Anmeldung zur Abschlussprüfung bestätigen der Auszubildende und seine Ausbilderin, dass die Ausbildungsnachweise ordnungsgemäß geführt wurden.                                                                        |             |                   |
| <b>Möglichkeiten einer Ausbildungsverkürzung bzw. -verlängerung</b>                                                                                                                                                           |             |                   |
| Der Auszubildende weist den Abschluss der Allgemeinen Hochschulreife an einem Wirtschaftsgymnasium nach. Deshalb kann die Ausbildung auf zwei Jahre verkürzt werden.                                                          |             |                   |
| Der Antrag auf Ausbildungsverkürzung wird an die Berufsschule des Auszubildenden gestellt.                                                                                                                                    |             |                   |
| Eine Auszubildende hat auf dem Berufsschulzeugnis lediglich die Noten gut und sehr gut. Sie bittet ihren Betrieb, bei der zuständigen Kammer einen Antrag auf Ausbildungsverkürzung zu stellen. Dem Antrag wird stattgegeben. |             |                   |
| Ein Auszubildender besteht die Abschlussprüfung „im ersten Anlauf“ nicht. Die Ausbildungsdauer wird um zwei Jahre verlängert.                                                                                                 |             |                   |

3. Herrn Marks Aufgabe ist es, die beiden Ausbildungsbereiche Schule und Betrieb in seiner Planung zusammenzuführen. Er hat unter Berücksichtigung des Stundenplans der Berufsschule und der tariflich vereinbarten Wochenarbeitszeit von 40 Stunden für die Auszubildenden einen Wochenplan erstellt. Prüfen Sie, ob der Wochenplan – er gilt für beide Auszubildende – den Bestimmungen des **Jugendarbeitsschutzgesetzes** bzw. den **Arbeitszeitregelungen für Erwachsene** entspricht. Ermitteln Sie dazu die jeweils anrechenbare Arbeitszeit. Melanie Hauk ist 17 Jahre alt, Mark Messmer wird im Dezember 20 Jahre alt.

| Wochenplan für Melanie Hauk und Mark Messmer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                              |                   |                      |                                  |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------|----------------------------------|---------|
| Tag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Zeiten inkl. Pausen                                                                          | Stunden<br>gesamt | Pausen<br>im Betrieb | anzurechnende Arbeitszeit (Std.) |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                              |                   |                      | Hauk                             | Messmer |
| Mo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 7:30 Uhr – 16:00 Uhr                                                                         |                   |                      |                                  |         |
| Di                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 7:30 Uhr – 16:30 Uhr                                                                         |                   |                      |                                  |         |
| Mi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 7:45 Uhr – 12:45 Uhr Berufsschule<br>mit 2 Pausen à 15 Min.<br>13:30 Uhr – 17:15 Uhr Betrieb |                   |                      |                                  |         |
| Do                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 7:30 Uhr – 17:00 Uhr                                                                         |                   |                      |                                  |         |
| Fr                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 7:45 Uhr – 12:45 Uhr Berufsschule<br>mit 2 Pausen à 15 Min.                                  |                   |                      |                                  |         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Summe</b>                                                                                 |                   |                      |                                  |         |
| Im Betrieb ist zusätzlich zur Mittagspause von 12:30 Uhr bis 13:00 Uhr jeweils eine Pause von 15 Minuten in der Zeit von 8:45 Uhr bis 10:45 Uhr und 14:30 Uhr bis 15:30 Uhr zu nehmen. Die Fahrzeit von der Wohnung zur Berufsschule beträgt für Herrn Messmer 15 Minuten, für Frau Hauk 30 Minuten. Nach der Berufsschule fahren beide gemeinsam zum Betrieb. Hierfür benötigen sie 30 Minuten. An jedem vierten Dienstag verzichtet Herr Messmer auf seine morgendliche Pause und verlässt den Betrieb um 12:30 Uhr, damit er an diesem freien Nachmittag eine Kindergruppe betreuen kann. |                                                                                              |                   |                      |                                  |         |

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

4. Erstellen und prüfen Sie Ihren **eigenen Wochenplan** nach dem angegebenen Muster.

| Wochenplan                                                 |                     |                   |                      |                                     |
|------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------|-------------------------------------|
| Tag                                                        | Zeiten inkl. Pausen | Stunden<br>gesamt | Pausen<br>im Betrieb | anzurechnende<br>Arbeitszeit (Std.) |
| Mo                                                         |                     |                   |                      |                                     |
| Di                                                         |                     |                   |                      |                                     |
| Mi                                                         |                     |                   |                      |                                     |
| Do                                                         |                     |                   |                      |                                     |
| Fr                                                         |                     |                   |                      |                                     |
|                                                            | <b>Summe</b>        |                   |                      |                                     |
| Pausenzeiten im Betrieb:<br>Fahrzeit Berufsschule/Betrieb: |                     |                   |                      |                                     |

### Beurteilung des persönlichen Wochenplans:

[illegible]

## Lernsituation 3:

### Die Probezeit nutzen, erste Erfolge kontrollieren und auf dem Weg zum Berufsabschluss planvoll fortschreiten

In der Wohntal GmbH findet am Ende der Probezeit eine erste ausdrückliche Beurteilung der Auszubildenden statt. Diese Beurteilung ist die Basis für Entscheidungen über den weiteren Einsatz und die berufliche Förderung. Die Einschätzung der Ausbilder ist damit eine wichtige Grundlage für den Erfolg der Auszubildenden.



Entsprechend wichtig ist es sicherzustellen, dass der Einsatz in der Probezeit ein zuverlässiges Urteil für die Fortführung der Ausbildung erlaubt.

Frau Gerdes: „Herr Marks, wir haben vereinbart, dass Sie mich von einigen Teilaufgaben bei der Betreuung von Melanie Hauk und Mark Messmer entlasten. Ich möchte Sie bitten, für die ersten 4 Monate der Ausbildung einen Personaleinsatzplan für unsere „Azubis“ zu erstellen und mit mir abzusprechen. Orientieren Sie sich dabei an den Hinweisen der IHK. In diesen 4 Monaten werden Sie erster Ansprechpartner für die auszubildenden Abteilungen und für die Auszubildenden sein. Eine entsprechende Information an die Abteilungsleiter habe ich vorbereitet.“

#### **Probezeit: Auszug aus den Hinweisen der Industrie- und Handelskammer Nord Westfalen**

Spätestens bis zum Ende der Probezeit muss sich der Ausbilder ein zuverlässiges Urteil darüber erlauben können, ob das Ausbildungsverhältnis abgebrochen werden soll oder nicht. Der Ausbilder muss sein Urteil auf drei Bereiche stützen können:

1. die objektiv festgestellte Leistungsfähigkeit des Auszubildenden,
2. seinen Arbeitscharakter, wie er sich durch ständige Beobachtung offenbart hat,
3. die Entwicklungsfähigkeit des Auszubildenden.

Daran müssen Sie als Ausbilder denken:

- Beurteilen Sie auch das Lern- und Sozialverhalten des jungen Menschen, nicht nur das Leistungsverhalten.
- Bewerten Sie beim Lernverhalten die Mitarbeit bei den Unterweisungen und Lehrgesprächen sowie das Anwenden des Gelernten in der betrieblichen Praxis.
- Beim Sozialverhalten bewerten Sie die Einstellung zu und das Verhalten gegenüber den anderen Auszubildenden, den Ausbildern und den sonstigen Mitarbeitern.
- Betrauen Sie den Auszubildenden (auch) während der Probezeit nur mit Tätigkeiten, die später in seinem Beruf bedeutsam sind. Ausbildungsfremde Tätigkeiten sind verboten.
- Stellen Sie möglichst viele unterschiedliche Aufgaben aus verschiedenen Bereichen, damit Sie Ihr Urteil auf eine breite Basis stützen. Monotone Routinearbeiten und Nebentätigkeiten erlauben kein auch nur halbwegs sicheres Urteil über die berufliche Eignung.
- Beobachten Sie die Arbeitsweise und das Arbeitsverhalten, aber machen Sie daraus keine „geheime Kommandosache“. Sprechen Sie mit dem Auszubildenden nicht nur über die Notwendigkeit der Beurteilung und über die Beurteilungskriterien, sondern auch über das Ergebnis der Beurteilung.
- Stellen Sie von vornherein klar, dass während der Probezeit eine Beurteilung des Auszubildenden stattfindet. Legen Sie die Kriterien dar.
- Einmalige Ausrutscher dürfen bei der Beurteilung nicht ins Gewicht fallen.