

EUROPA-FACHBUCHREIHE

für wirtschaftliche Bildung

Ulrike Brämer

Karin Blesius

Fit fürs Büro

Arbeitsbuch mit Lernarrangements für professionelle Textverarbeitungskompetenz

4. Auflage 2018

Druck 5 4 3 2

Alle Drucke der selben Auflage sind pa allel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

Autoren und Verlag können für Fehler im Text oder in den Abbildungen im vorliegenden Buch nicht haftbar gemacht werden.

ISBN 978-3-8085-2848-8

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

© 2018 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
<http://www.europa-lehrmittel.de>

Umschlaggestaltung und Satz: Punkt für Punkt GmbH · Mediendesign, 40549 Düsseldorf
Druck: medienhaus Plump GmbH, 53619 Rheinbreitbach

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

Europa-Nr.: 28488



Vorwort

Liebe Lernende, liebe Leser,

welche Kompetenzen müssen Sie für Ihren jetzigen oder zukünftigen Beruf mitbringen? Neben den Fachkompetenzen erwartet Ihr Arbeitgeber von Ihnen, dass Sie Methodenkompetenz besitzen. Die Halbwertszeit von fachlichen Qualifikationen ist in der heutigen Zeit kurz; Sie müssen also in der Lage sein, sich Fachwissen oder z. B. neue Programmversionen selbstständig anzueignen, und das ein Leben lang. Darüber hinaus ist es gerade im Beruf wichtig, dass Sie eine gewisse Kommunikationskompetenz mitbringen, da Sie mit Kunden oder anderen Geschäftspartnern kommunizieren. Mit diesem Buch wird Ihre Kommunikationskompetenz durch Partner- und Gruppenarbeit geschult, innerhalb derer Sie diskutieren und argumentieren, um Ihre Vorstellungen einzubringen. Sie präsentieren Ihr Ergebnis vor einem Publikum. Letztendlich ist bei der Einstellung eines Bewerbers aber nicht ausschließlich das Zeugnis relevant, sondern natürlich die Person. Ihre Personalkompetenz wird gefördert, indem Sie in diesem Buch zum selbstständigen und eigenverantwortlichen Arbeiten hingeführt werden. In den Lernarrangements müssen Sie Ihre eigenen Produkte (Leistungen) und die der anderen kritisch kommentieren, sodass Ihre Urteilsfähigkeit verfeinert wird. Die Personalkompetenz beinhaltet auch Ihre Denkfähigkeit. Die Arbeitsaufträge sind so aufgebaut, dass Sie analytisch arbeiten (Informationen einem Text entnehmen), die Informationen dann strukturieren und vernetzen. Ebenso wird Ihre Kreativität bei der Produkterstellung geweckt.

Aufbau des Buches: In diesem Buch sind neben den Inhalten der Lehrpläne zusätzlich prüfungsrelevante Befehle der Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen (AKA) und wichtige, im täglichen Büroalltag geforderte Textverarbeitungs-Funktionen (Index, Serien-E-Mail, Makro, Dokumentenvorlagen etc.) integriert.

Jede Lernsituation ist nach dem gleichen Schema aufgebaut. Zu Beginn finden Sie einen Überblick über die zu erreichenden Kompetenzen, die Inhalte, die Lern- und Arbeitstechniken bzw. Methoden und die benötigten Ressourcen. Die in dem Raster abgebildeten Wörter, Grafiken oder Zeichen dienen zur **Lernanbahnung**. Sie eignen sich besonders für Brainstorming-Übungen oder Klassengespräche, damit Sie u. a. Ihr Vorwissen und Ihre Erwartungen äußern können. Anschließend bearbeiten Sie die Lernaufgaben. Zunächst beschäftigen Sie sich mit der **problemorientierten Situation**, machen sich die Leitfrage klar und lösen anschließend den Arbeitsauftrag, der sich in der Regel an dem Modell der **vollständigen Handlung** (informieren – planen – entscheiden – ausführen – kontrollieren – auswerten) orientiert.

Hier erhalten Sie nun eine systematische Anleitung zur Informationsbeschaffung und -verarbeitung. Für neue Software-Funktionen oder neue Methoden können Sie im Funktionsteil bzw. Methodenpool nachschlagen. Es werden nicht alle Arbeitsschritte erläutert sein, diese müssen Sie sich dann über das Hilfenet oder das Internet ergänzen. Bearbeiten Sie die Lernaufgabe immer so, dass Sie später in Ihrer Präsentation die **Leitfrage** umfangreich beantworten können. Zum Schluss steht im Plenumsgespräch die Reflexion/Besprechung des Ergebnisses an. Hier soll nun konstruktiv das erarbeitete Produkt mit dem verbundenen Vortrag beurteilt werden. Ihr korrigiertes Ergebnis heften Sie anschließend in einem Schnellhefter oder Ordner unter „Produkte“ ab.

Zur schnelleren Übersicht steht ein Funktionsjournal zur Verfügung, in das Sie Ihre Vorgehensweise beim Arbeiten mit der Textverarbeitungssoftware dokumentieren. Am Ende der Lernsituation sollen Sie zur Selbstreflexion angeregt werden. In einem Lernjournal reflektieren Sie Ihren Kompetenzzuwachs (Fach-, Methoden-, Personal- und Sozialkompetenzen) sowie persönliche Entwicklungen und Vorsätze. Sie suchen sich für Ihr Portfolio ein gut gelungenes bzw. aussagekräftiges Handlungsprodukt heraus und belegen an diesem Ihre erworbenen Fähigkeiten. Hierdurch wird die Selbststeuerung und Eigenverantwortung im Lernen gefördert.

Neue Lern- und Lehrkultur

Bei den Lernarrangements zur Erlangung der Textverarbeitungskompetenz sollen Sie keine fertigen Vorlagen übernehmen, sondern Sie sollen Fragen stellen, Probleme sehen, Sachverhalte erforschen und selbst kreativ sein. Die Lehrkraft gibt Ihnen die Möglichkeit, sich aktiv am Lernprozess zu beteiligen und agiert selbst als Planer, der Lernaufgaben mit Ihnen bespricht, Informationen und Medien bereitstellt und beratend zur Seite steht. Die neue Lern- und Lehrkultur setzt voraus, dass Sie zur Bearbeitung einer komplexen Lernaufgabe eigenständig Informationen erfassen, den Lösungsweg planen, Entscheidungen treffen, Ihre Ideen ausführen und sich gegenseitig kontrollieren.

In der **Präsentations- bzw. Bewertungsphase** der Handlungsprodukte lenkt Ihre Lehrkraft die Plenumsdiskussion durch Impulse, falls Fehler, Lücken oder Unstimmigkeiten auftreten. Nur wenn Ihnen ein Handlungsspielraum gewährt wird, können Sie kreativ agieren, eigene innovative Lösungswege finden und sich selbst organisieren. Die Lehrkraft wie auch Sie müssen offen und tolerant bei der Bewertung der Handlungsprodukte sein. Sie sollen keine rezeptive (Empfänger-) Rolle übernehmen, denn dadurch wird keine Motivation zum eigenständigen Lernen entwickelt. Doch gerade die Motivation ist die wertvollste Ressource für Sie. Die Motivation zum Lernen zu entwickeln und aufrechtzuerhalten, ist entscheidend für Ihr erfolgreiches Leben und Arbeiten.

In jeder Lernsituation werden neue **Arbeits- und Lerntechniken** eingeübt und vertieft. Um Sie im Hinblick auf die Dynamik im IT-Sektor vor veraltetem Wissen zu bewahren, müssen Sie stimuliert werden, sich Wissen selbst zu erschließen und weiterzulernen. Der Erwerb und der Umgang mit Wissen werden in Zukunft immer wichtiger.

Die Lernaufgaben sind so konstruiert, dass Sie zum ökonomischen Handeln sensibilisiert werden und lernen, die vorgegebene Zeit optimal zu nutzen. Ehrgeiz, Eigeninitiative und Selbstvertrauen können nur gefördert werden, wenn Ihnen schwierige Lernaufgaben zugetraut werden. Wenn dies in Tandem- oder Gruppenarbeit umgesetzt wird, werden parallel Personalkompetenzen (Eigenverantwortung, aber auch Verantwortung für die Mitlernenden, Engagement etc.) und Sozialkompetenzen (zuhören, jemanden aussprechen lassen, argumentieren etc.) gefördert.

Trotz starrer Tischanordnung in EDV-Räumen können Sozialformen wie Partner- und Gruppenarbeit und Methoden wie z. B. Kugellager, Stuhlkreis etc. praktiziert werden. Dazu werden die Stühle etwas versetzt gegenübergestellt, damit Sie sich gegenseitig anschauen können.

Leistungsnachweise

Die Bewertung kann in traditioneller Form durchgeführt werden; die Leistungen werden in Form von klassischen 10-Minuten-Abschriften, DIN-5008-Arbeiten oder **schriftlichen Überprüfungen** (Situationsaufgaben mit vorgegebenem Brieftext, Textformatierung nach Vorgabe) festgestellt.

Daneben sollte der Lernerfolg prozessorientiert überprüft werden, d. h., dass Ihre Arbeitshaltung während der Erarbeitungsphase bewertet wird. Das Bemühen, die Arbeit zu kontrollieren, zu planen, mit dem Partner sich abzustimmen, den Zeitrahmen einzuhalten etc. wird gleichbedeutend für den Lernerfolg angesehen wie das dadurch erlangte Resultat bzw. Fachwissen. Die Arbeits- und Lernprozesse selbst und die dabei gebildeten Kompetenzen werden ebenso benotet wie das erworbene Fachwissen. Die Lehrkraft sollte darauf achten, dass für die Reflexionsanteile eine angemessene Zeit aufgewendet wird. Sie sollten sorgfältig angeleitet werden, um Ihren Kompetenzzuwachs gebührend auszuwerten. Grundsätzlich sollten Sie ab und zu ein Gespräch mit Ihrer Lehrkraft führen, ob Ihre Selbsteinschätzung mit der Fremdeinschätzung übereinstimmt. Halten Sie dabei die Tipps der Lehrkraft schriftlich fest. Am Schluss der Beratung sollten Sie Vorsätze fassen, um Ihre Kompetenzen weiterzuentwickeln und diese ebenfalls schriftlich festzulegen.

Einige **Handlungsprodukte** werden benotet. Anhand von vorgegebenen Beurteilungskriterien, die Ihnen beim Erledigen Ihres Arbeitsauftrages vorliegen, kann das Produkt objektiv bewertet werden.

In diesem Buch werden Sie in den Arbeitsaufträgen aufgefordert, Ihre Produkte abzuheften. Im Lernjournal – Refl xion wählen Sie besonders gelungene Produkte aus, die Ihre Leistungsentwicklung widerspiegeln; heften Sie diese in einem Portfolio ab. Das **Portfolio** stellt somit eine Ergänzung der Leistungsbewertung dar. Um Ihre Leistungsentwicklung bewusster wahrzunehmen, sollten Sie ein oder zwei Anfangsprodukte (erste Ergebnisse mit einem Softwareprogramm) ins Portfolio aufnehmen. Nach jeder Lernsituation heften Sie sich also ein Handlungsprodukt ab und reflektieren an diesem Ihren Kompetenzzuwachs. Leistungsdokumente, die Sie im Portfolio festhalten, können neben den Handlungsprodukten auch freiwillig in Ihrer Freizeit erstellte Dokumentationen, Stundenprotokolle, Referate, Klassenarbeiten, Lernjournale etc. sein. Das Portfolio erhält so eine wichtige Steuerungsfunktion. Sie haben die Möglichkeit, Ihre Handlungsprodukte zu revidieren, auszutauschen, herauszunehmen und zu ergänzen. Ein gut geführtes und gestaltetes Portfolio eignet sich im besonderen Maße als Grundlage für ein Bewerbungsgespräch.

Wir hoffen, dass Sie mit diesem Arbeitsbuch zu fruchtbaren Arbeitsergebnissen gelangen, viel Spaß haben und dass durch die regelmäßigen Partner- und Gruppenarbeiten die Klassengemeinschaft gestärkt wird.

Den Lehrenden wünschen wir Kraft und Zuversicht bei der Einführen dieser Lernarrangements. Ihr Durchhaltevermögen wird belohnt, wenn die Lernenden erkannt haben, wie abwechslungsreich und herausfordernd innerhalb Lernarrangements gearbeitet werden kann.

Trier, im Januar 2018

Ulrike Brämer und Karin Blesius

Erläuterungen der Lernarrangements

Kompetenzen

Zu Beginn einer jeden Lernsituation werden die zu vermittelnden **Fachkompetenzen** aufgeführt.

Inhalte

Die **Inhalte** entsprechen den Lehrplänen für die Höhere Berufsfachschule und Kaufmann/-frau für Büromanagement in Bezug auf die Textverarbeitung.

Methoden

Die Lernenden werden systematisch mit den **Methoden** (Arbeits- und Lerntechniken) vertraut gemacht, sodass sie sich mit der Zeit Lerninhalte selbstgesteuert aneignen können.

Ressourcen

Die **Ressourcen**, wie z. B. Internet, Prospekte, Lernprogramme etc., dienen den Lernenden als Arbeitsmittel. Sie informieren neben den Informationsblättern und dem Funktionsteil.

E?

Einstieg: Die Einstimmung auf eine Lernsituation erfolgt durch Brainstorming, Brainwriting oder Kartenabfrage. Anhand von Begriffen, Zeichen oder Grafiken können sich die Lernenden frei zu den Inhalten der Lernsituation äußern und ihr Vorwissen artikulieren.

L?

Lernaufgabe: Zu Beginn steht eine authentische **Situation**, die die persönliche Lebens- und Erfahrungswelt der Lernenden berücksichtigt. Die Lernenden lesen die Situation, konkretisieren mit eigenen Worten das Problem. Beim Erledigen des Arbeitsauftrages orientieren sie sich immer an der Leitfrage und beantworten diese bei der abschließenden Präsentation.

A!

Arbeitsauftrag: Er wird schrittweise in unterschiedlichen Sozialformen (Einzel-, Partner-, Gruppenarbeit) innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens erledigt. Die Lernenden lesen die Arbeitsschritte, wiederholen sie – zumindest bei den ersten Arbeitsaufträgen – mit eigenen Worten und bearbeiten sie selbstständig.

Ü!

Übung: Manche Inhalte müssen durch Zuordnungs- oder Anwendungsaufgaben vertieft werden.

H!

Hausaufgabe!

Erläuterungen der Lernarrangements

I!

Die Lernenden erschließen die jeweiligen **Informationen** selbstständig. Schlüsselwörter aus einem Text werden herausgefiltert und einprägsam mit Textmarker markiert. Die Lernenden erfassen durch Zusammenfassen, Strukturieren, gegenseitiges Befragen etc. die Inhalte. Durch das ständige Üben der Arbeitstechniken erlangen die Lernenden stufenweise die Kompetenz, Sachtexte zu entschlüsseln. Notizen zum Arbeitsauftrag (Spickzettel, Fragen etc.) sollten die Lernenden hinter den entsprechenden Informationsteil des Arbeitsauftrages heften.

F?

Im **Funktionsjournal** wird die Arbeitsweise in Word fixiert. Die eigene optimale Vorgehensweise wird angekreuzt und als Text, Zeichnung oder Tastenangabe dokumentiert.

M!

Im **Methodenpool** werden die für die Umsetzung des Arbeitsauftrages erforderlichen Methoden erläutert. Auch hier sollten die Informationen mittels elementarer Arbeitstechniken erfasst werden.

F!

Bei der Erledigung der Arbeitsaufträge werden neue Funktionen in Word erarbeitet. Die Menüschritte, Symbole und Shortcuts dazu entnehmen die Lernenden dem **Funktionsteil**.

R!

Das Lernjournal–Reflexion begleitet die Lernenden wie ein roter Faden durchs ganze Schuljahr. Am Ende einer Lernsituation reflektieren sie die erworbenen Fach-, Sozial-, Methoden- und Personalkompetenzen. Durch die **Reflexion** erkennen die Lernenden ihre Stärken/Schwächen, Lernfortschritte/Lernstagnation und Gefühlsschwankungen. Hier ist nach jeder Lernsituation ein Schüler-Lehrer-Gespräch fördernd.

P?

Im **Portfolio** sammeln die Lernenden ihre Handlungsprodukte. Daraus wird der eigene Entwicklungsprozess sichtbar. Die Lehrkraft kann das Führen eines Portfolios ebenso wie die Heftführung benoten. Die Lernenden haben so den Anreiz, ihre nicht gelungenen Handlungsprodukte zu überarbeiten. Auf jeden Fall sollte nach jeder kompletten Lernsituation eine Rückmeldung durch die Lehrkraft erfolgen.

Inhaltsverzeichnis

1. Lernsituation: Texte professionell erfassen

E?

A?

Brainstorming	1
1.1 Lernaufgabe	3
Welche Fachwörter begegnen mir bei der Texteingabe?	3
Rund um die Texteingabe	4
1.2 Lernaufgabe	5
Welche Besonderheiten sind beim Speichern zu beachten?	5
Dateien speichern	6
1.3 Lernaufgabe	7
Welche Richtlinien gibt der Duden zur Schreibweise von ß/ss bzw. das/dass?	7
ss oder ß?	8
das oder dass?	8
ss/ß und dass/das?	9
1.4 Lernaufgabe	10
Wie trenne ich Wörter orthografisch korrekt?	10
Worttrennung am Zeilenende (Silbentrennung)	11
1.5 Lernaufgabe	12
Welche Möglichkeiten bietet ein Textverarbeitungsprogramm, um Textteile ohne Folgekorrekturen einzufügen?	12
Spezielle Tastatureingaben	13
1.6 Lernaufgabe	14
Wie werden Wörter korrekt und normgerecht abgekürzt?	14
Richtlinien zur Schreibung von Abkürzungen	15
1.7 Lernaufgabe	16
Wie kann ich meine Schreibgeschwindigkeit steigern?	16
1.8 Lernaufgabe	19
Welche Hilfeprogramme kann ich in meinem TV-Programm nutzen?	19
Hilfeprogramme	20
Funktionsjournal	21
Lernjournal – Reflexion	22

F?

R?

Inhaltsverzeichnis

2. Lernsituation: Texte normgerecht erfassen

E?	Brainstorming	23
	2.1 Lernaufgabe	25
	Rund um Satzzeichen und Klammern	25
	Satzzeichen und Klammern	26
	Anwendung des Mittestricks	27
A?	2.2 Lernaufgabe	28
	Zahlen im Betrieb	28
	Zahlen und Währungen	29
	Telefon und Telefax	30
	Zahlen im Betrieb – Fehlertext	30
	2.3 Lernaufgabe	31
	Rund um die Zeit	31
	Rund um die Uhrzeiten	32
	Kalenderdaten	33
	2.4 Lernaufgabe	34
	Wort-Ersatzteil-Lager	34
	Zeichen für „Prozent“ und „Promille“ % und o/oo	35
	Zeichen für „geboren“ * und „gestorben“ +	35
	Zeichen für „gegen“ ./.	36
	Zeichen für „und“ &	36
	Zeichen für „Nummer“ #	36
	Paragrafenzeichen	37
	Schrägstrich	37
	2.5 Lernaufgabe	38
	Sonderzeichen korrekt einsetzen	38
	Sonderzeichen	39
	Akzente	39
	Übungstext	40
	Normung	41
	Warum Gestalten wichtig ist!	42
	Das Stundenprotokoll	43
	Wie schreibe ich ein Referat?	44
F?	Funktionsjournal	45
R?	Lernjournal-Refl xion	46

Inhaltsverzeichnis

3. Lernsituation: Betriebliche Informationen praxisbezogen gestalten

	Brainstorming	47
E?	3.1 Lernaufgabe	48
	Welche typografischen Regeln müssen bei repräsentativen betrieblichen Schriftstücken beachtet werden?	48
	Typografi	49
A?	3.2 Lernaufgabe	50
	Wie weise ich die EDV-Raum-Nutzer auf Regeln zur Raumnutzung hin?	50
	Regeln zur Nutzung der EDV-Räume	51
	Korrekturvorschriften nach DIN 16511	52
	3.3 Lernaufgabe	53
	Wie erstelle ich ein kundenorientiertes Deckblatt für die Angebotsmappen?	53
	Firmenporträt	54
	3.4 Lernaufgabe	55
	Wie gestalte ich einen Aushang für das Schwarze Brett zum Thema „Umweltfaktoren und Gestaltung des Arbeitsplatzes“ übersichtlich und aussagekräftig?	55
	DIN-Regeln – Gliederung von Texten	56
	Umweltfaktoren	57
	3.5 Lernaufgabe	59
	Wie erstelle ich ein kundenorientiertes Merkblatt zu den ergonomischen Anforderungen an einen Bildschirmarbeitsplatz?	59
	Bildschirmarbeitsplatz	60
	3.6 Lernaufgabe	61
	Wie illustriere ich Werbeschilder für Bürodrehstühle?	61
	Bürodrehstuhl	62
	3.7 Lernaufgabe	63
	Wie erstelle ich professionell das Infoblatt zur Sicherheit im Büro?	63
	Sicherheit im Büro	64
	3.8 Lernaufgabe	65
	Wie erstelle ich übersichtliche Arbeitsanweisungen, um Abläufe der Poststelle darzustellen?	65
	Posteingang, Postausgang	67
	3.9 Lernaufgabe	68
	Wie erstelle ich eine kundenorientierte und werbewirksame Informationsbroschüre für Schriftgutbehälter und Ablagetechniken?	68
	Schriftgutbehälter für die gelochte/ungelochte Schriftgutablage	69
	3.10 Lernaufgabe	70
	Was beinhaltet eine informative, anschauliche Produktbeschreibung?	70
	Digitaler Farbkopierer	71
F?	3.11 Lernaufgabe	72
R?	Wie gestalte ich einen übersichtlichen Aushang fürs Schwarze Brett?	73
	DIN-Regeln-Tabelle	74
	Funktionsjournal	75
	Lernjournal – Reflexion	77

Inhaltsverzeichnis

4. Lernsituation: Eigene Bewerbung verfassen

	Brainstorming	79
E?	4.1 Lernaufgabe	80
	Was verstehe ich unter Soft Skills?	80
A?	Soft Skills – ohne geht es nicht mehr	81
	4.2 Lernaufgabe	82
	Wie sehen gute Bewerbungsunterlagen aus, damit ich auf das Unternehmen Eindruck mache?	82
	Jobsuche	83
	Erstellen der Bewerbungsunterlagen	84
	Das Anschreiben	85
	Bewerbungsschreiben Privatbrief	86
	Bewerbungsschreiben ohne Informationsblock	87
	Privater Brief in Anlehnung an den Geschäftsbrief B-A4	88
	Der Lebenslauf	89
	4.3 Lernaufgabe	91
	Welche Aspekte müssen bei einer Online-Bewerbung beachtet werden?	91
	Online-Bewerbung	92
	4.4 Lernaufgabe	93
	Welche Kleidung ist die richtige?	93
	Äußeres Erscheinungsbild	94
R?	Wie reagiere ich in bestimmten Situationen?	95
	Lernjournal – Refl xion	96

5. Lernsituation: Betriebsinterne Schriftstücke rationell erstellen

E?	Brainstorming	97
	5.1 Lernaufgabe	98
A?	Welche Vorteile bietet ein Intranet dem Betrieb und seinen Mitarbeitern?	98
	Info Intranet	99
	5.2 Lernaufgabe	100
	Welche Auswirkungen kann ein Intranet auf die Unternehmenskultur haben?	100
	Intranet – Entwicklung für die Unternehmenskultur	101
	5.3 Lernaufgabe	102
	Wie informiere ich meine Mitarbeiter kurz und prägnant über Corporate Communication (CC) und Corporate Behaviour (CB)?	102
	Corporate Identity (CI)	103
	Corporate Communication (CC)	103
	Corporate Design (CD)	103
	Corporate Behaviour (CB)	104
	5.4 Lernaufgabe	105
	Welche möglichen Inhalte und Auswirkungen können die einzelnen Veranstaltungsarten für die Verbesserung unseres Corporate Behaviour haben?	105

Inhaltsverzeichnis

5. Lernsituation: Betriebsinterne Schriftstücke rationell erstellen

	5.5 Lernaufgabe	106
	Welche Veranstaltung fördert das „Wir-Gefühl“ unserer Mitarbeiter am besten?	106
	Beurteilungsbogen für die Präsentation	107
	5.6 Lernaufgabe	108
	Wie erstelle ich einen Newsletter zum Thema „Mobbing“, der mir eine schnelle Übersicht über umfangreiche Inhalte gibt?	108
	5.7 Lernaufgabe	110
	Warum möchte Frau Hauser das Gespräch schriftlich festgehalten haben?	110
	Aktennotiz, Telefonnotiz, Innerbetriebliche Merkblätter Aktenvermerk	112
	5.8 Lernaufgabe	113
	Welche Protokollart kommt infrage?	113
	Protokoll	114
	5.9 Lernaufgabe	115
	Welche Anforderungen stelle ich an ein Faxformular?	115
	5.10 Lernaufgabe	117
F?	Welche Vordrucke eignen sich besonders gut für den Online-Einsatz, damit ich die Geschäftsleitung davon überzeugen kann?	117
R?	Funktionsjournal	119
	Lernjournal - Reflexion	121

6. Lernsituation: Geschäftsprozesse bearbeiten

E?	Brainstorming	123
	6.1 Lernaufgabe	124
A?	Wie gestalte ich einen optisch ansprechenden und normgerechten Geschäftsvordruck?	124
	Thema 1: Geschäftsvordruck mit Informationsblock	126
	Thema 2: Geschäftsvordruck mit Bezugszeichenzeile	127
	Thema 1: Geschäftsvordruck mit Standardinformationsblock	128
	Thema 2: Geschäftsvordruck mit Bezugszeichenzeile	129
	6.2 Lernaufgabe	130
	Wie erstelle ich einen formal korrekten Geschäftsbrief?	130
	Das Anschriftfeld	131
	Der Informationsblock	133
	Der Briefabschluss	135
	6.3 Lernaufgabe	137
	Wie erreiche ich beim Kunden die gewünschte Aufmerksamkeit?	137
	6.4 Lernaufgabe	138
	Wie gestalte ich mehrseitige Briefe für den Bürobedarf Hauser & Schulte?	138
	Brief mit Folgeseite	140
	Thema A: Geschäftsbrief mit Fortsetzungsblatt	141
	Thema B: Aussagekräftiger Betreff und Teilbetreff	142

Inhaltsverzeichnis

6. Lernsituation: Geschäftsprozesse bearbeiten

6.5 Lernaufgabe	143
Wie gestalte ich ein kundenorientiertes Angebot?	143
6.6 Lernaufgabe	146
Welche Möglichkeiten stehen mir zur Verfügung, um bei der Überarbeitung des Angebots für Frankiermaschinen nichts zu vergessen?	146
Angebot über Digitaldruck-Frankiermaschinen	147
6.7 Lernaufgabe	149
Wie ermittle ich den Verkaufspreis für das Angebot an das Weiterbildungsinstitut?	149
6.8 Lernaufgabe	150
Wie kündige ich einem Angestellten frist- und formgerecht?	150
Verhaltensbedingte Kündigung	151
6.9 Lernaufgabe	152
Was ist zu tun, wenn der Vertragspartner die versprochene Leistung nicht erbracht hat?	152
Schadenersatz	153
6.10 Lernaufgabe	154
Wie schreibe ich effektiv eine gleichlautende Anfrage an mehrere Anbieter?	154
6.11 Lernaufgabe	156
Wie finde ich den günstigsten Anbieter heraus?	156
6.12 Lernaufgabe	160
Wie schreibe ich individuelle Werbebriefe rationell?	160
6.13 Lernaufgabe	161
Wie filtere ich aus der Kundendatei bestimmte Adressen heraus?	161
6.14 Lernaufgabe	162
Wie erstelle ich einen E-Mail-Serienbrief mit personalisierter Anrede?	162
6.15 Lernaufgabe	163
Wie schreibe ich Rechnungen rationell?	163
6.16 Lernaufgabe	165
Wie erstelle ich häufig wiederkehrende Schriftstücke rationell, unter anderem auch solche, die auf eine unbezahlte Rechnung folgen?	165
Das Texthandbuch (Thema: Mahnung)	166
6.17 Lernaufgabe	168
Wie korrespondiere ich bequem in einer anderen Sprache?	168
Das Texthandbuch, Reminder, Schreibauftrag	171
6.18 Lernaufgabe	172
Wie erstelle ich effiziente Einladungen mit Antwortschreiben an unseren Kundenstamm?	172
6.19 Lernaufgabe	174
Wie können Bewerber-Informationen für den Personalchef übersichtlich dargestellt werden, sodass er schnell erkennt, welcher der geeignetste ist?	174
Die Stellenanzeige	175
Bewerbung (1 - 3)	176
Funktionsjournal	179

F?

R?

Inhaltsverzeichnis

7. Lernsituation: Kundenorientiert formulieren

	Lernjournal – Refl xion	180
E?	Brainstorming	181
	ABC-Liste	182
A?	7.1 Lernaufgabe	183
	Wie erreiche ich beim Kunden einen ersten positiven Eindruck?	183
	Geschäftsbrief – Muster A	184
	Geschäftsbrief – Muster B	185
	7.2 Lernaufgabe	186
	Was ist bei der Briefgestaltung zu beachten, damit der Brief überhaupt gelesen wird?	186
	Natürliche Lesekurve eines Briefes	187
	Werbebrief	188
	7.3 Lernaufgabe	189
	Wie verfasse ich Briefe sprachlich modern, einfach und kundenorientiert?	189
	10 Tipps zur Briefformulierung	190
	Fehlerbrief: Formulieren Sie modern und einfach	191
	7.4 Lernaufgabe	192
	Wie gliedere ich Briefe folgerichtig mit passenden Überleitungen?	192
	Briefe inhaltlich gliedern/strukturieren	193
	7.5 Lernaufgabe	194
	Wie korrespondiere ich kurz und prägnant?	194
	Briefe kurz und prägnant formulieren	195
	7.6 Lernaufgabe	196
R?	Wie erreiche ich, dass sich der Kunde persönlich angesprochen und kompetent behandelt fühlt?	196
	Kundenorientierter Geschäftsbrief	197
	Geschäftsbrief nach Stichworten (1)	198
	Geschäftsbrief nach Stichworten (2)	199
	Lernjournal – Refl xion	200

Inhaltsverzeichnis

8. Word-Funktionen

F!

Dokument vorbereiten	201
Bildschirmaufbau	201
Das Menüband	201
Startprogramm für ein Dialogfeld	202
Symbolleiste für den Schnellzugriff	202
Neues Dokument aufrufen	203
Neues Dokument erstellen	203
Datei öffne	203
Dokumentvorlagen erstellen	204
Seite einrichten	205
Formatvorlagen einrichten	206
Kopf- und Fußzeilen gestalten	209
Absatzkontrolle aktivieren	213
Silbentrennung aktivieren	213
Datei speichern	214
Dokument erstellen	215
Text erfassen	215
Ausschneiden von Texten	216
Kopieren von Texten	216
Einfügen von Textteilen	216
Text suchen	217
Texte ersetzen	218
Mathematische Formeln einfügen	219
Dokument formatieren	220
Zeichenformatierung	220
Absatzformatierung	220
Spalten einrichten	220
Format übertragen	221
Initial einfügen	221
Symbol einfügen	221
Schattierung einstellen	222
Rahmen setzen	222
Seitenrand gestalten	222
Dokumente strukturieren	223
Aufzählung und Nummerierung einfügen	223
Liste mit Ebenen erstellen	224
Tabstopp setzen	226
Tabellen gestalten	227
Tabelle positionieren	229
Formulare gestalten	230
Falt- und Lochmarken einfügen	231
Texte visualisieren	232
Schaubilder erstellen	232
Abbildungen einfügen	234
Grafiken und Bilder einfüge	235
Umfangreiche Dokumente verwalten	236
Gliederung erstellen	236

Inhaltsverzeichnis

8. Word-Funktionen

	Fußnoten anlegen	237
	Quellennachweise erstellen	238
	Abbildungen beschriften	240
	Querverweise erstellen	240
	Inhaltsverzeichnis	241
	Abbildungsverzeichnis	242
	Literaturverzeichnis	243
	Index erstellen	244
	Dokumente rationell erstellen	245
	Verknüpfungen mit Excel (Objekte einfügen)	245
	Bausteine – AutoText	246
	Serienbrief	249
	Serienbrief – Bedingungsfeld	253
	Seriendruck – Filtern von Daten	254
	Makro aufzeichnen	255
	Makro anlegen	256
	Makrosymbol löschen	257
	Dokument überprüfen	258
	Dokumente überprüfen	258
	Kommentar einfügen	259
	Änderungen bearbeiten	260
	Datei drucken	262
	Logo erstellen	262

9. Methodenpool

M

Arbeitstechniken	263
Markieren, Hervorheben und Exzerpieren	263
Strukturieren und Visualisieren	264
Sozialform	265
Regeln für die Gruppenarbeit nach Dr. Burkhardt Krems	265
Konzept	266
Modell der vollständigen Handlung	266
Ideenfindun	267
Großmethode	267
Leittextmethode	267
Makromethode	268
Gruppenpuzzle	268
Ideenfindun	269
Brainstorming	269
Kartenabfrage	270
Brainwriting	271
MindMapping	273
Informieren	274
Internetrecherche	274
Kugellager	275
Präsentieren	276
Vorbereitung	276
Ablauf	277
Verhalten und Sprache	278
Auswertung	279
Medien	280
Plakate oder Flipcharts gestalten	280
Overheadfolien gestalten	281
Index	282

Kompetenzen

- Aufbau eines Textverarbeitungsprogramms erschließen und dessen Funktionen handhaben
- Tastschreiben anwenden

Inhalte

- Benutzeroberfläche
- Dateneingabe
- Dateibearbeitung
- Tastaturschulung
- Geläufigkeitsübungen
- Schreibtraining

Methoden

- Rasch und gezielt lesen
- Gehirngerecht markieren
- Exzerpieren
- Verantwortung übernehmen
- Fachwörterbuch anlegen

Ressourcen

- Tastatur-Lernprogramm fiellasc ipt
- Textverarbeitungsprogramm
- Funktionsjournal
- Lernjournal – Reflexion
- Duden

E?**Brainstorming****Was verbinden Sie gedanklich mit folgenden Begriffen?**

Tastatur		Laptop		Finger	
					Beruf
	Büro		Zeit		
		ABC			Brief
Blind				Computer	

L?

1.1 Lernaufgabe

In meiner früheren Schule bzw. in einem Fortbildungskurs habe ich das Tastschreiben bereits gelernt. Ich frage mich allerdings, ob ich Texte professionell eingebe.

Außerdem stelle ich immer wieder fest, dass zu den gleichen Tätigkeiten unterschiedliche Begriffe genannt werden.

Welche Fachwörter begegnen mir bei der Texteingabe?

A!

Arbeitsauftrag

Einzelarbeit

1. **Erfassen** Sie den Infotext „**Rund um die Texteingabe**“ als Fließtext.
2. **Wählen** Sie die **Schriftart** Courier New und den Schriftgrad 12.
3. **Schalten** Sie sinnvolle Absätze.
4. **Geben** Sie jedem Absatz eine Überschrift.
5. **Heben** Sie die Fachbegriffe mit dem Schriftschnitt „Fett“ hervor.
6. **Legen** Sie auf Ihrem Speichermedium einen Ordner „Texte professionell erfassen“ an (**siehe Funktionsteil**).
7. **Speichern** Sie Ihren Text unter dem Dateinamen „Umgang mit Texten“ ab (**siehe Funktionsteil**).

Schriftschnitt	Hervorhebung z. B. fett
Schriftart	
Fließtext	

Tandem

8. **Erstellen** Sie ein Fachwörterbuch, in dem Sie alle Fachbegriffe einschließlich der im Arbeitsauftrag genannten erläutern.
9. **Benutzen** Sie dazu die **Tabellenfunktion**.
10. **Fügen** Sie eine **Kopfzeile** mit Links: Name – Mitte: Lernelement – Rechts: Datum und eine Fußzeile mit dem Dateinamen und Pfad ein (**siehe TV-Funktionsteil**).
11. **Speichern** Sie (beide Tandempartner) Ihr Ergebnis in Ihrem Ordner „Texte professionell erfassen“ unter dem Dateinamen „Fachwörterbuch“ ab.
12. **Vergleichen** Sie mit Ihrem Tischnachbar-Tandem Ihr Fachwörterbuch und ergänzen bzw. korrigieren Sie es.

**Rund um die Texteingabe**

Die Texteingabe in einem Textverarbeitungsprogramm kann sofort beginnen: Das Programm öffnet bei jedem Start eine neue leere Datei, die Buchstaben-Tasten erzeugen Schrift am Bildschirm. Der senkrechte blinkende Strich im Textbereich des Bildschirms zeigt an, wo die Eingabe erfolgt. Diese Einfügemarke (englisch „Cursor“) wandert vor dem eingegebenen Text her und zeigt immer die aktuelle Position im Text an.

Ein Mausklick an eine andere Stelle im Text oder das Drücken der Pfeiltasten verschiebt die Einfügemarke an eine andere Position. Nun kann hier geschrieben werden. Das Schreiben von Text mit einem Textverarbeitungsprogramm funktioniert wie auf einer Schreibmaschine. Der Hauptunterschied besteht darin, dass man nicht die ENTER-Taste drücken muss, wenn man eine Zeile beendet hat. Drücken Sie zweimal ENTER, um eine Leerzeile zwischen zwei Absätzen zu erzeugen.

Ansonsten schreiben Sie einfach den Text durch. Erreicht der eingegebene Text den rechten Seitenrand und passt kein ganzes Wort mehr in die Zeile, so rückt das TV-Programm das gesamte letzte Wort automatisch in die nächste Zeile. Dies nennt man den automatischen Zeilenumbruch oder Fließtext. Dadurch entsteht rechts ein unschöner Flatterrand. Wollen Sie einmal ganz bewusst eine neue Zeile beginnen, aber ohne einen neuen Absatz zu bilden, so drücken Sie SHIFT + ENTER.

Es gibt zwei Eingabemodi: Einfügemodus (Voreinstellung): Bewirkt, dass nachträglich erstellter Text eingefügt und bereits bestehender Text „weitergeschoben“ wird. Überschreibmodus: Nachträglich erstellter Text überschreibt (löscht) bestehenden Text. Das Umschalten zwischen den beiden Modi erfolgt durch Doppelklick auf das ÜB-Feld in der Statuszeile.

Wenn der Überschreibmodus aktiviert ist, wird dies in der Statuszeile durch ein hellgraues ÜB angezeigt. Ab Word 2013 ist der Überschreibmodus standardmäßig deaktiviert und der Einfügemodus aktiviert. Somit hat die Einfg-Taste keine Funktion. Um mit der Einfg-Taste den Wechsel zwischen Überschreib- und Einfügemodus zu aktivieren, ist unter Datei die Word-Option und die Registerkarte „Erweitert“ geöffnet werden. Dort ist das Kontrollkästchen „Einfg-Taste zum Steuern des Überschreibmodus verwenden“ anzuklicken.

Es ist auch möglich, an eine beliebige Stelle des Blattes doppelt zu klicken und dort mit der Texteingabe zu beginnen. Dies wird Click-n-type genannt.