

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Lernfeld 2

Multifunktionale Arbeitsplätze effizient organisieren

Arbeitsheft mit Lernarrangements
für die bürowirtschaftliche Kompetenz
und Achtsamkeit am Arbeitsplatz

1. Auflage

Brämer · Blesius · Klemmer

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

Europa-Nr.: 27405



Autoren:
Ulrike Brämer
Karin Blesius
Andrea Klemmer

1. Auflage 2019

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert.

ISBN 978-3-8085-2740-5

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

© 2019 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
<http://www.europa-lehrmittel.de>

Layout, Grafik, Satz: Punkt für Punkt GmbH · Mediendesign, 40549 Düsseldorf
Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10609 Berlin
Umschlagfoto: © peshkova – stock.adobe.com
Druck: Himmer GmbH, 86167 Augsburg

Handhabung des Arbeitsbuches

Lernsituation	<p>Das Arbeitsbuch enthält Lernsituationen, in denen Sie Ihre berufliche Handlungskompetenz erweitern. Sie werden problemorientierte Situationen rund um den beruflichen Alltag analysieren und bewältigen.</p>
Warm-up	<p>Die Lernsituation startet mit einem Warm-up. Dabei werden die in der Lernsituation angestrebten Kompetenzen visualisiert, sodass Sie einen strukturierten Überblick bekommen, was Sie in den nächsten Unterrichtsstunden erwarten. Sie sollen den Lernstoff im Kontext sehen und neue Informationen in Ihr bestehendes Wissen integrieren. Sie erhalten schnell einen Überblick, welches Vorwissen Sie aktivieren müssen, um den Lernstoff möglichst effizient zu bearbeiten. Sie integrieren somit leichter neue Informationen in bestehendes Wissen.</p>
Lernarrangement	<p>Zu Beginn jeder Lernaufgabe steht eine authentische Situation, die Sie zunächst lesen und anschließend mit eigenen Worten konkretisieren.</p> <p>Aus der Situation heraus, bilden Sie eine Leitfrage, an der Sie sich beim Erledigen des Arbeitsauftrages orientieren sollten. Bei der abschließenden Präsentation ist die Leitfrage ausführlich zu beantworten.</p> <p>Der Arbeitsauftrag ist methodisch nach dem Modell der vollständigen Handlung (informieren – planen – entscheiden – ausführen – kontrollieren – auswerten) konzipiert.</p> <p>Die neu zu erschließenden Fachinhalte sind farbig hervorgehoben und im Manual nachzuschlagen.</p> <p>Nachdem Sie neue Informationen erhalten und sich gedanklich damit auseinandergesetzt haben (Ich-Phase), tauschen Sie sich kooperativ aus, planen verschiedene Umsetzungskonzepte und entscheiden sich für einen Lösungsweg (Du-Phase). In der Regel führen Sie Aktionen alleine aus (Ich-Phase) und kontrollieren mit einem Partner die Umsetzung Ihres Lösungsansatzes (Du-Phase).</p> <p>Im Plenum kontrollieren Sie Ihr Handlungsprodukt und werten Ihren Lernprozess aus. Hier soll nun konstruktiv das erarbeitete Produkt oder der Vortrag beurteilt werden (Wir-Phase). Nach der Präsentation eines oder mehrerer Handlungsprodukte sollten Sie dann ggf. Ihr eigenes Handlungsprodukt optimieren bzw. die eigenen Schlüsse daraus ziehen (Ich-Phase).</p> <p>Während bzw. nach der Bearbeitung der Lernaufgaben steuern Sie mithilfe des Kompetenzrasters eigenverantwortlich Ihren Lernprozess. Durch Ihre Einschätzung des Levels sehen Sie Ihren Lernbedarf.</p>
Reflexion	<p>In den letzten Lernaufgaben der Lernsituationen reflektieren Sie schriftlich Ihren Lernzuwachs. Einerseits setzen Sie sich noch einmal intensiv mit fachlichen Inhalten auseinander, und andererseits reflektieren Sie Ihren Lernprozess.</p>
Manual	<p>Zur Unterstützung des selbstorganisierten Lernens stehen Ihnen in den Manualen Informationen zur Bewältigung der Arbeitsaufträge zur Verfügung.</p>

Vorwort

Liebe Lernende, liebe Leser,

dieses Lernfeld fördert die Kompetenz, dass Sie die Büroprozesse im Büro eigenverantwortlich und effizient planen und gestalten sowie gesundheitliche und rechtliche Aspekte, auch im Umgang miteinander, berücksichtigen.

In den fünf Lernsituationen werden Sie in den Büroalltag versetzt. Sie erledigen typische Büroprozesse, um sich für Ihren Ausbildungsberuf zu qualifizieren. Zum Beispiel bereiten Sie Sitzungen vor und protokollieren sie, halten in einem Job-Dossier Maßnahmen fest, um Mobbing, Burn-out, Stress und Konflikten vorzubeugen. Sie lernen Tätigkeiten eines papierlosen Büros kennen und mit der Methode des Projektmanagements Veranstaltungen zu organisieren. Sie erwerben so schrittweise eine berufsbezogene und berufsübergreifende Handlungskompetenz, also die Bereitschaft und Befähigung, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Der Erwerb der normgerechten Textverarbeitungs-Kompetenz ist integrierter Bestandteil einzelner Lernaufgaben.

In jeder Lernaufgabe werden Sie zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Handlungsprodukten bzw. Büroprodukten befähigt. So beginnt jede Lernaufgabe mit einer Situation, die für die Berufsausübung bedeutsam ist. Sie lernen in vollständigen Handlungen – möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.

In den berufsbezogenen Lernsituationen erwerben Sie durch die eigenverantwortliche Bearbeitung der Aufgaben nicht nur Fachkompetenz, sondern wenden mithilfe der erreichten Sozial-, Kommunikations-, Handlungs- oder Selbstkompetenz gezielt Lern- und Arbeitsstrategien an. Lern- und Arbeitsstrategien sind z. B. das Verarbeiten von Informationen, die Motivation und Konzentration über einen längeren Zeitraum, der Umgang mit der Zeit, das Arbeiten und Lernen in Gruppen, das Präsentieren, die Selbstkontrolle/-reflexion.

Sie führen in jeder Lernaufgabe zur Lösung der Lernsituationen eine vollständige Handlung durch und erstellen ein Handlungsprodukt. Eine vollständige Handlung bedeutet, dass Sie sich zur Lösung einer beruflichen Situation oder eines Problems erst einmal fachlich informieren, dann die weitere Vorgehensweise planen – allein, mit einem Partner oder in der Gruppe –, eine Entscheidung treffen, wie Sie die Situation lösen werden bzw. Ihr Handlungsprodukt/Büroprodukt aussehen sollte. Dann erstellen Sie Ihr Handlungsprodukt, präsentieren es und reflektieren es – selbst, in der Gruppe oder im Plenum. Sie haben dabei immer einen Handlungsspielraum, den Sie zur Entfaltung Ihrer Kreativität benötigen und um Ihre Persönlichkeit weiterzuentwickeln.

Aufbau der Lernsituationen

Jede Lernsituation ist nach dem gleichen Schema aufgebaut. Zu Beginn finden Sie einen Überblick über die zu erreichenden Kompetenzen, Inhalte, Handlungsprodukte für das Portfolio und einen ungefähren Zeitansatz. Die Lernsituation beginnt mit einem Warm-up. Mithilfe der grafischen Darstellungen, Fachbegriffe usw. wird im Plenumsgespräch bekanntes Fachwissen abgerufen. Die Lernaufgaben beginnen zunächst mit einem berufsorientierten Einstiegsszenario, aus welchem sich eine Leitfrage ergibt. In dem anschließenden Arbeitsauftrag werden kooperativ die Phasen Informieren – Planen – Entscheiden – Durchführen – Präsentieren und Reflektieren durchlaufen.

In der Informationsphase erarbeiten Sie sich mithilfe der entsprechenden Theorie neues Fachwissen, in der Planungs- und Entscheidungsphase überlegen Sie sich Wege, um die Aufgabenstellung zu lösen, in der Durchführungsphase fertigen Sie das Handlungsprodukt. Das Kompetenzraster bietet Ihnen eine Unterstützung den Ablauf Ihres Lernprozesses zu steuern. In der Präsentationsphase stellen Sie das Handlungsprodukt mit Ihrem neu erworbenen Fachwissen vor. Ihre Mitschüler werden Ihre Präsentation mithilfe von Bewertungskriterien besprechen und beurteilen. Ihre Lehrkraft lenkt die Besprechung durch anregende Impulse; falls Fehler, Lücken oder Unstimmigkeiten auftreten, steht sie Ihnen hilfreich zur Seite.

Durch die Vielfalt der unterschiedlichen Handlungsprodukte innerhalb Ihrer Klasse erhalten Sie neue Ideen und Anregungen. Dadurch werden Sie inspiriert, Ihre eigenen Ergebnisse zu optimieren. Sammeln Sie Ihre Handlungsprodukte in einer sogenannten Portfolio-Mappe bzw. speichern Sie Ihre Handlungsprodukte systematisch nach Lernfeldern – Lernsituationen – Lernaufgaben in eine Ordnerstruktur ab.

Damit haben Sie die Umsetzung der fachlichen Themen auf eine kaufmännische Handlung festgehalten. Wichtig für den Lernprozess ist es aber auch, über den Lernprozess nachzudenken. Dazu werden Sie im letzten Arbeitsauftrag jeder Lernsituation aufgefordert. Sie reflektieren schriftlich Ihren Lernzuwachs. Hier fassen Sie noch einmal die Weiterentwicklung der Fachkompetenz zusammen und äußern sich umfangreich über den vergangenen Lernprozess, Lernbehinderungen und zukünftige Ziele. Durch diese intensive Auseinandersetzung mit dem Lernstoff erfolgt eine weitere Steigerung bzw. Verinnerlichung des Lernzuwachses.

Mithilfe Ihrer Portfolio-Mappe können Sie sehr gut ein Gespräch mit Ihrer Lehrkraft führen, ob Ihre Selbsteinschätzung mit der Fremdeinschätzung übereinstimmt. Ebenso können Sie bei späteren Vorbereitungen auf Prüfungen oder im Berufsalltag auf Ihre Mappe zurückgreifen.

Aufgrund besserer Lesbarkeit wurde die männliche Form gewählt, nichtsdestoweniger beziehen sich die Angaben auf Angehörige beider Geschlechter.

Wir hoffen, dass Sie mit dem Arbeitsbuch Ihre berufsbezogenen Kompetenzen und Ihr eigenständiges Lernen entwickeln, viel Spaß bei der Arbeit haben und durch die regelmäßigen Partner- und Gruppenarbeiten Ihre Sozialkompetenz gestärkt wird.

Ihr Feedback ist uns wichtig

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die kommenden Auflagen zu verbessern, schreiben Sie uns unter lektorat@europa-lehrmittel.de

Ihre Hinweise und Verbesserungsvorschläge nehmen wir gerne auf.

Inhaltsverzeichnis

Modellunternehmen Büromöbel Hauser & Schulte GmbH	XV
Firmenporträt	XV
Organigramm	XVI
Kundenverzeichnis (Auszug)	XVII
Lieferantenverzeichnis (Auszug)	XVIII
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	XIX
Lernsituation 1: Multifunktionale Arbeitsplätze effektiv und sicher nutzen	1
1.1 Lernaufgabe	2
Wie gestalte ich Texte normgerecht und leserfreundlich?	2
1.2 Lernaufgabe	4
Wie kürze ich Wörter korrekt und normgerecht ab?	4
1.3 Lernaufgabe	7
Welche Voraussetzungen sollte mein multifunktionaler Arbeitsplatz haben, um Informationen inner- und außerbetrieblich effektiv zu verarbeiten?	7
1.4 Lernaufgabe	9
Wie muss mein Arbeitsplatz aussehen, um mich wohlzufühlen?	9
1.5 Lernaufgabe	11
Welche Büroräume eignen sich für die neuen Arbeitskollegen?	11
1.6 Lernaufgabe	13
Wie richten Sie einen Bildschirmschreibtisch nach ergonomischen, ökologischen und sicherheitstechnischen Aspekten ein?	13
1.7 Lernaufgabe	15
Welche Maßnahmen muss Büromöbel Hauser & Schulte zum Schutz der personenbezogenen Daten ergreifen?	15
1.8 Lernaufgabe	18
Welche Regeln sind bei der betrieblichen Datensicherheit zu beachten?	18
1.9 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	20
Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein, um effektiv und sicher mit einem multifunktionalen Arbeitsplatz Kundenaufträge zu bearbeiten?	20
Lernsituation 2: Arbeitsprozesse systematisch, effizient und stressfrei bewältigen	21
2.1 Lernaufgabe	22
Wie kann ich eine gesunde Ernährung und Entspannungsübungen als Gesundheitsprophylaxe am Büroarbeitsplatz einbauen?	22
2.2 Lernaufgabe	24
Welche Maßnahmen kann ich ergreifen, um Suchterkrankungen vorzubeugen?	24
2.3 Lernaufgabe	26
Welche Maßnahmen schützen mich vor psychischen Belastungen am Arbeitsplatz?	26
2.4 Lernaufgabe	28
Wie kann ich mein Zeitmanagement optimieren?	28
2.5 Lernaufgabe	30
Wie kann ich mein Zeitmanagement mithilfe des Pareto-Prinzips verbessern?	30
2.6 Lernaufgabe	32
Welche weiteren Methoden des Zeitmanagements steigern meine Arbeitseffizienz?	32
2.7 Lernaufgabe	34
Welche Hilfsmittel zur Terminüberwachung kann ich nutzen?	34
2.8 Lernaufgabe	36
Wie garantieren Sie eine reibungslose Terminplanung?	36
2.9 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	39
Wie bewältige ich Arbeitsprozesse systematisch effizient und stressfrei?	39
Lernsituation 3: Eingehende Informationen digital aufbereiten und verwalten	40
3.1 Lernaufgabe	41
Welcher Nutzen ergibt sich durch die digitale Aufbereitung von Daten und wie werden eingehenden E-Mails effizient und sicher bearbeitet?	41
3.2 Lernaufgabe	43
Wie werden eingehende Informationen digital aufbereitet?	43

3.3 Lernaufgabe	45
Wie werden betriebsinterne Informationen allen Mitarbeitern digital zur Verfügung gestellt?	45
3.4 Lernaufgabe	47
Wie bereite ich das Protokollieren effizient vor?	47
3.5 Lernaufgabe	49
Wie protokolliere ich Besprechungen korrekt?	49
3.6 Lernaufgabe	51
Welche gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben sind bei der Speicherung ein- und ausgehender Informationen zu beachten?	51
3.7 Lernaufgabe	54
Wie schreibe ich eine geschäftliche E-Mail mit Empfehlungen zu neuen Trends der innerbetrieblichen Team-Kommunikation?	54
3.8 Lernaufgabe – Reflexion	57
Welche Arbeitsprozesse erwarten mich bei der innerbetrieblichen Weitergabe eingehender Informationen?	57
 Lernsituation 4: Ausgehende Informationen professionell übermitteln	58
4.1 Lernaufgabe	59
Welche Richtlinien gelten bei der E-Mail-Korrespondenz hinsichtlich CI und gesetzlichen Vorgaben?	59
4.2 Lernaufgabe	62
Wie verfasse ich eine der E-Mail-Policy entsprechende E-Mail?	62
4.3 Lernaufgabe	64
Wie informiere ich Kunden gezielt über neue Entwicklungen, Produkte oder Aktionen?	64
4.4 Lernaufgabe	66
Welche Anforderungen stelle ich an ein Fax-Formular?	66
4.5 Lernaufgabe	68
Welche Vervielfältigungs- und Kommunikationsmöglichkeiten empfehle ich Frau Thome, um die Kosten und Umweltbelastungen zu minimieren?	68
4.6 Lernaufgabe	71
Wie telefoniere ich kundenorientiert?	71
4.7 Lernaufgabe	74
Wie kann ich zeitsparend und ortsunabhängig ein Meeting mit mehreren Geschäftspartnern und Mitarbeitern durchführen?	74
4.8 Lernaufgabe	77
Wie verschiecke ich ausgehende Informationen in Papierform schnell, kostengünstig, sicher, vertraulich und rechtsverbindlich?	77
4.9 Lernaufgabe	84
Welches Kommunikationsmittel wähle ich, um den Anforderungen an Schnelligkeit, Sicherheit, Rechtsverbindlichkeit, Kosteneinsparung sowie Vertraulichkeit zu beachten?	84
4.10 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	87
Was müssen Sie bei ausgehenden Informationen aus Betriebs- und Kundensicht berücksichtigen? ..	87
 Lernsituation 5: Interne Veranstaltungen mithilfe des Projektmanagements organisieren	88
5.1 Lernaufgabe	89
Welche Veranstaltungsarten eignen sich zur Verbesserung des „Wir-Gefüls der Mitarbeiter?“	89
5.2 Lernaufgabe	91
Welche Maßnahmen müssen ergriffen werden, um die Veranstaltung erfolgreich zu planen?	91
5.3 Lernaufgabe	93
Welche Ziele und Aufgaben bringen den gewünschten Erfolg, um das Corporate Behaviour des Unternehmens innerhalb der Mitarbeiter noch intensiver zu leben?	93
5.4 Lernaufgabe	95
Wie überzeugen wir die Geschäftsleitung im Start-up-Meeting von unserem Veranstaltungskonzept?	95
5.5 Lernaufgabe	97
Wie planen wir eine professionelle Schulung mit unterschiedlichen Aktivitäten?	97
5.6 Lernaufgabe	99
Welche Methoden und Instrumente erleichtern uns die Durchführungsphase des Projektes „Veranstaltung – Stärkung des Wir-Gefüls“?	99

Inhaltsverzeichnis

5.7 Lernaufgabe	101
Welche Erkenntnisse ergeben sich aus Ihrem Projekt „Veranstaltung – Stärkung des Wir-Gefühls“?	101
5.8 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	102
Welche Instrumente des Projektmanagements garantieren einen reibungslosen Ablauf von Projekten?	102
5.9 Arbeitsauftrag für weitere Projekte	103
6. Manual: Normgerechtes Schreiben und Gestalten – DIN 5008	104
Texte normgerecht erfassen	104
Satzzeichen und Schreibweisen von Wörtern	104
Gliederung von Zahlen und Zeichen	106
Texte normgerecht gestalten (LA 1.1)	108
Gliederung von Texten	108
Absätze	108
Einrücken und Zentrieren	108
Nummerierung	108
Aufzählung	108
Typografie (LA 1.1)	109
Corporate Design für betriebliche Schriftstücke	109
Formatvorlagen verwenden	110
Tabellen normgerecht gestalten (LA 1.3)	110
Tabstopp setzen	111
Formulargestaltung (Vordrucke) (LA 1.6)	112
7. Manual: Multifunktionale Arbeitsplätze	113
Büroübliche Applikationen (LA 1.3)	113
PC-Einzel-Arbeitsplatz	113
Netzwerkarbeitsplatz – Client-Server-Netzwerk	113
Betriebssysteme	113
Anwendersoftware	114
(Enterprise Resource Planning)	115
Extranet	115
Internet	115
Cloud-Computing	116
Fernzugriff – Virtual Network Computing (VNC)	116
Speichermedien	117
Magnetische Speicherung:	117
Festplatte am eigenen PC	117
Festplatte im Internet	117
Optische Speicherung	118
Elektronische Speicherung:	118
Datenschutz und Datensicherheit	119
Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) (LA 1.7)	119
Gegenstand und Ziele (Kapitel 1 DSGVO)	119
Anwendungsbereich	119
Grundsätze für die Verarbeitung personenbezogener Daten (Kapitel 2 Art. 5 DSGVO Abs. 1)	120
Rechte der betroffenen Personen (Kapitel 3 DSGVO)	121
Schlussbemerkungen	121
Betriebliche Datensicherheit (LA 1.8)	122
Datensicherheit (LA 1.8)	123
Datenschutzbeauftragter	124
Unterweisung der Mitarbeiter	124
Umweltfaktoren (LA 1.4)	125
Lärm	125
Licht	125
Klima	126
Farbgestaltung	126

Raumformen (LA 1.5)	127
Einpersonen-Büro	127
Mehrpersonen-Büro	127
Großraum-Büro	127
Kombi-Büro (Open Space)	128
Reversibles Büro (New Work)	128
Desk-Sharing (Non-territoriales Office)	128
Business Club	129
Telearbeit (Office at Home)	129
Gestaltung von Bildschirmarbeitsplätzen (LA 1.6)	129
Bildschirmarbeitsplatz	129
Monitor	129
Standort des Bildschirms	130
Tastatur	130
Vorlagenhalter	130
Fußstütze	130
Bürodrehstuhl	131
Büroarbeitsplatz	131
Arbeitssicherheit im Büro (LA 1.6)	132
Berufsgenossenschaft	132
Sicherheitsbeauftragter	132
Ökologische Erfordernisse/Büroökologie (LA 1.6)	133
PC, Bildschirm, Kopierer	133
Papier	133
Tinte, Toner	133
Umweltlabels	134
Gesundheitsprophylaxe am Bildschirmarbeitsplatz (LA 2.1)	134
Sitzhaltung	134
Sehtraining	135
Entspannungsübungen am Arbeitsplatz	135
Ernährung/Trinkverhalten	136
Suchtprävention (LA 2.2)	137
Burn-out (LA 2.3)	138
Konfliktmanagement (LA 2.3)	140
Mobbing (LA 2.3)	142
Zeitmanagement	145
Zeitdiebe und Störenfriede (LA 2.4)	145
Pareto-Prinzip (LA 2.5)	146
Eisenhower-Prinzip (LA 2.6)	147
ABC-Analyse (LA 2.6)	148
Hilfsmittel für die Terminüberwachung (LA 2.7)	149
Terminplanung (LA 2.8)	150
Papierloses Büro – Digitale Aufbereitung (LA 3.1)	152
E-Mail-Kommunikation (LA 3.1)	152
Dokumenten-Management-System (LA 3.2)	156
Digitale Verwaltung von Daten (LA 3.3)	157
Intranet (Unternehmensweites Mitarbeiterportal)	157
Wiki	158
Protokoll (LA 3.4)	160
Verlaufsprotokoll	160
Ergebnisprotokoll	160
Alphabetische Ordnung nach der DIN 5007 (LA 3.6)	163
Regeln zur alphabethischen Ordnung (LA 3.6)	163
Ordnungssysteme (LA 3.6)	164
Gründe zur Aufbewahrung von Schriftgut (LA 3.6)	165
Wertstufen (LA 3.6)	167
Interne Kommunikation – E-Mail (LA 3.7)	167
Aufbau einer E-Mail (LA 3.7)	167

Inhaltsverzeichnis

Kommunikation im Team (3.7)	170
Internier Newsletter	170
Internier Blog	171
Chat- bzw. Instant Messaging	171
Social Media	171
Apps für Mitarbeiterfeedback	171
Corporate Identity (LA 4.1)	172
Corporate Design (CD)	172
Corporate Communication (CC)	172
Corporate Behaviour (CB)	173
Corporate Design innerhalb der E-Mail-Korrespondenz	175
Corporate Communication innerhalb der E-Mail-Korrespondenz	176
Corporate Behavior innerhalb der E-Mail-Korrespondenz	178
E-Mail-Netiquette	178
Newsletter (LA 4.3)	179
Inhalt	179
Design	180
Rechtliche Hinweise	181
Versandzeit	181
Telefax (LA 4.4)	181
Postbearbeitung	183
Posteingang	183
Postausgang	184
E-Brief (elektronischer/digitaler Brief)	186
Papierformate	187
Regulärer Transport (LA 3.8)	188
Falzarten	188
Briefprodukte national (LA 4.8)	189
Rechtssicherer Transport (LA 4.8)	189
Günstiger Transport (LA 4.8)	190
De-Mail (LA 4.9)	192
Betriebstintere Veranstaltungsarten (LA 5.1)	193
Besprechungen und Sitzungen	194
Innerbetrieblicher Schriftverkehr	196
Aktennotiz	196
Telefonnotiz	196
Aktenvermerk	197
Interne Mitteilung	198
Schriftstücke vervielfältigen (LA 4.5)	199
Vervielfältigungsmöglichkeiten	199
Scanner	199
PDF-Dokumente	199
PC-Fax	200
Drucker	200
Plotter	201
Kopierer	201
Multifunktionsgeräte	202
Kommunikationssysteme	202
Telefonanlage (LA 4.7)	202
Ortsunabhängige Meetings (LA 4.7)	205
Kundenorientiertes Verhalten am Telefon (LA 4.6)	208
8. Projektmanagement	212
Was ist ein Projekt?	212
Projektmanagement (PM)	212
Ablauf von Projekten	213
1. Phase: Projekte definieren	214
Projektziele	214

Zielformulierungen nach dem SMART-Prinzip	215
Meilensteine definieren	216
Projektantrag	217
Projektauftrag	217
Projektauftrag	220
Projektbeteiligte	222
Start-up-Workshop	224
Meilenstein-Meeting	225
Jour-fixe-Besprechung	226
Weitere Meetings	226
2. Phase: Projekte planen	227
Arbeitspaketentwicklung	227
Formular für Arbeitspaketbeschreibung	229
Projektstrukturplan	230
Projektablaufplan	231
Zeit- und Terminplanung	231
Ressourcenplanung	232
Hauptgruppen der Ressourcenplanung	232
Aufgabe der Ressourcenplanung	232
Optimierung	232
Kostenplanung	233
Qualitätssicherungsplan	234
Risikoplan	235
Kick-off-Meeting	236
Ende der Planungsphase	236
3. Phase: Projekte durchführen	237
Projektsteuerung	237
Führung des Projektteams	238
Formular für Protokolle	239
Projektcontrolling	240
Meilenstein-Trend-Analyse	242
Projektdokumentation	243
Projekt-Berichtswesen (Report)	243
Projektberichtsplan	243
Formular für den Projektstatusbericht	245
4. Phase: Projekte abschließen	246
Projektabchlusspräsentation	246
Formular für das Projektabnahmeprotokoll	247
Auflösung der Projektorganisation	248
Formular für den Projektabchlussbericht	249
Resümee des Projektablaufs (lessons learned)	250
Interview	251
Dokumentenanalyse	252
Beobachtung	252
Aufgabenanalyse	253
Prozessanalyse	254
Stakeholderanalyse – Umfeldanalyse (LA 5.2)	255
Nutzwertanalyse	256
Nutzwertanalyse: Beispiel zur Bewertung verschiedener Maschinen	256
Kosten-Nutzen-Analyse	257
Checklistentechnik/Prüffragenkatalog	258
Balkendiagramm – Gantt-Darstellung	259
Morphologische Analyse	260
Szenariotechnik	261
9. Manual: Arbeitstechniken und Methoden	262
Arbeitstechniken	262
Texte markieren	262
Inhalte strukturieren und visualisieren	263

Inhaltsverzeichnis

MindMaps erstellen (LA 1.2)	264
Checklistentechnik anwenden (LA 1.2)	266
Informationsblätter erstellen (LA 1.1)	267
Referate halten	268
Referate vorbereiten, durchführen und nachbereiten	268
Referaten zuhören	268
Kreativitätstechniken einsetzen	269
Brainstorming organisieren	269
Kartenabfrage arrangieren	270
Clustering im Team durchführen	271
Placemat	272
Medien gestalten	273
Plakate gestalten	273
Dokumente gestalten und projizieren	274
Professionell präsentieren	275
Präsentation planen	275
Wer sitzt im Publikum	276
Inhalte gekonnt aufbereiten	277
Präsentation gestalten	277
Unterstützen Sie mit Schrift, Farbe und Layout	278
Aus Texten mehr machen	279
Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen	280
Präsentationsmöglichkeiten nutzen	282
Präsentation vorbereiten	283
Nonverbale Kommunikation	284
Stimme	285
Andere optische Zeichen	285
Präsentation durchführen	286
Sei immer du selbst	286
Versprecher sind kein Problem	286
Ohne Lampenfieber geht es nicht	287
Den Auftritt vorbereiten	287
Präsentation nachbereiten	288
Reflexion des Vortragenden	288
Reflexion der Teilnehmer	288
Lernfortschritt kontrollieren	289
Lernzuwachs reflektieren	289
Lernprozess planen	290
Portfolio erstellen	290
Methoden	290
Leittextmethode	290
Kugellager	292
Gruppenpuzzle	293
10. Manual: Word-Funktionen	294
Dokument vorbereiten	294
Startbildschirm	294
Menüband	294
Backstage-Ansicht	294
Statuszeile	295
Symbolleiste	295
für den Schnellzugriff	295
Seite einrichten	296
Rechtschreibprogramm	296
Silenttrennung aktivieren	297
Absatzkontrolle aktivieren	297
Kopf- und Fußzeilen gestalten	298
Kopf- und Fußzeilen schließen	298

Kopf- und Fußzeilen bearbeiten	299
Absender in der Kopfzeile gestalten	299
Symbole einfügen	299
Kopf- und Fußzeilen in Abschnitte einteilen	300
Aktuelle Abschnittsüberschriften anzeigen	300
Dokumentvorlagen erstellen.....	301
Speichern	301
Öffnen	301
Formatvorlagen einrichten.....	302
1. Möglichkeit	302
2. Möglichkeit	302
Formatvorlagen zuweisen	303
Formatvorlagen anzeigen	303
Neue Formatvorlagen anlegen	304
Formatvorlagen verwalten	304
Seitenzahl einfügen	305
Datei speichern	305
Text erfassen	306
Neue Seite einfügen.....	306
Neuer Abschnitt.....	306
Befehle rückgängig machen	306
Ausschneiden von Texten	307
Kopieren von Texten	307
Einfügen von Texten	307
Text suchen	308
Weitere Suchmöglichkeiten	308
Texte ersetzen.....	309
Mathematische Formeln einfügen	310
Verschieben oder löschen	310
Zeichenformatierung.....	311
Absatzformatierung	311
Spaltenformatierung	311
Format übertragen	312
Initial einfügen	312
Symbole einfügen.....	312
Schattierung einstellen	313
Schattierung einstellen	313
Seitenrand gestalten.....	313
Aufzählung bzw. Nummerierung einfügen.....	314
DIN 1421	314
Liste neu nummerieren	314
Liste mit mehreren Ebenen	315
Ebenen einstellen	315
Dokument erstellen	316
Tabstopp setzen	316
Arbeiten Sie rationell	316
Tabstopp verschieben	316
Tabellen gestalten.....	317
Tabelle positionieren	318
Tabellarischen Lebenslauf.....	318
gestalten.....	318
Lebenslauf mit mehreren Seiten	319
Neue Seite einfügen.....	319
Formulare gestalten.....	319
Loch- und Falzmarke einfügen.....	320
Grafiken und Bilder einfügen.....	322
Bildgröße verändern	322
Screenshot erstellen.....	322
Fußnoten anlegen	323

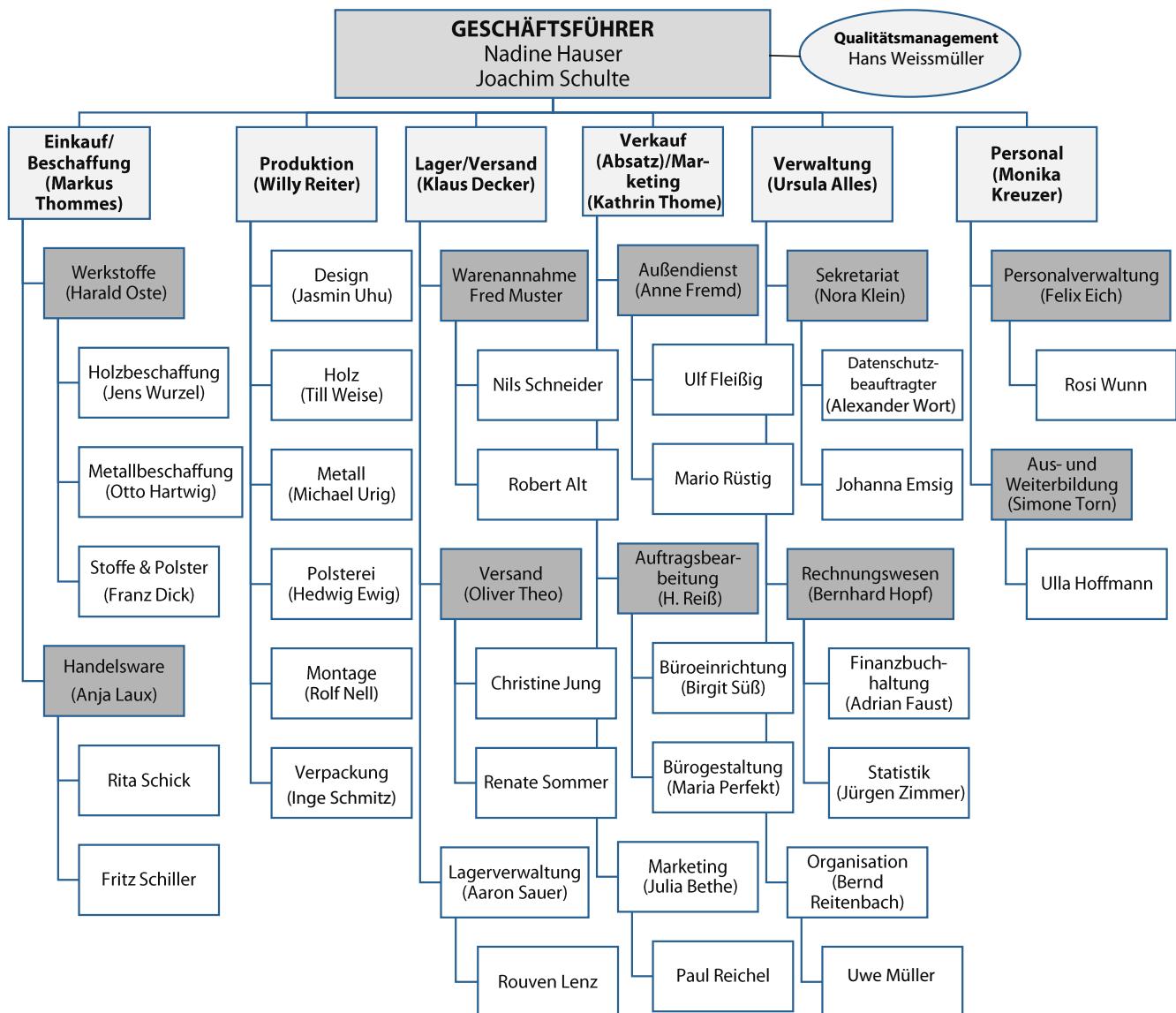
Inhaltsverzeichnis

Schaubilder erstellen	324
Abbildungen einfügen.....	325
Datei einfügen.....	325
Objekt einfügen.....	325
Bildgröße verändern	326
Abbildungen beschriften	326
Logo erstellen.....	326
Gliederung erstellen	327
Gliederung in der Gliederungsansicht erstellen	327
Bausteine erstellen	328
Textbausteine definieren	328
Schnellbausteine einfügen	329
Bausteine organisieren	329
Seriendruck	330
Seriendruck – Bedingungsfeld	332
Seriendruck – Filtern von Daten	332
Inhaltsverzeichnis	333
Inhaltsverzeichnis aktualisieren	333
Abbildungsverzeichnis.....	334
Index erstellen.....	334
Index aktualisieren	335
Dokumente überprüfen.....	335
Kommentar einfügen	336
Änderungen bearbeiten	336
Drucken	337
PDF-Datei erstellen.....	337
Literaturverzeichnis	338
Index	342

Firmenporträt

Anschrift	Büromöbel Hauser & Schulte GmbH Hausanschrift Balduinstraße 15 54296 Trier	Postanschrift Postfach 123 54207 Trier
Kommunikation	Telefon: 0651 487-0 (Zentrale) Freecall: 0800 428737 Telefax: 0651 487-1345 E-Mail: info@hauser-schulte.de Internet: www.hauser-schulte.de	
Gesellschafter	Nadine Hauser Joachim Schulte	
Rechtsform	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	
Gründungsjahr	1997	
Handelsregister	Amtsgericht Trier, HR B 40392	
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz):	10/201/0204/5 USt-ID DE 190453342	
Mitarbeiter(innen)	50 Mitarbeiter(innen)	
Jahresumsatz	12 Mio. €	
Bankverbindung	Sparkasse Trier IBAN DE67 2630 0000 0923 5487 00 BIC: RLade21NOH	
Abteilungen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Einkauf/Beschaffung ■ Produktion ■ Lager/Versand ■ Verkauf/Marketing ■ Verwaltung ■ Personal 	
Büromöbel (Fertigung)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Schreibtische in unterschiedlichen Ausführungen ■ Konferenztische ■ Aktenablage ■ Rollcontainer ■ Stellwände zur Gestaltung von Bürolandschaften ■ Besucherstühle ■ Drehstühle ■ Konferenzstühle 	
Bürobedarf (Handelsware)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Schreibtischlampen ■ Aktenvernichter ■ Papierkörbe ■ FlipChart, FlipChart-Schreiber und FlipChart-Blöcke ■ Moderationsmaterialien ■ Schreibtischzubehör ■ Schreibutensilien ■ Drucker, Kopierer, Scanner 	

Organigramm



Kundenverzeichnis (Auszug)

Kd.-Nr.	Firma Anschrift	Ansprechpartner	Bankverbindung	Rabatt	Bemerkungen
14130	Rothenberg & Baumann GmbH Im Bleigel 28 60328 Frankfurt	Paul Weber Tel. 069 66100-10 Fax 069 66100-99 E-Mail: weber@rothenberg-baumann.de	Commerzbank Frankfurt IBAN DE89 4664 0018 0371 0556 49	25 %	Vorjahresumsatz: ca. 80.000 € Zahlungsmoral: gut
14131	Fortbildungsinstitut Gruber Am Hauptbahnhof 5 54290 Trier	Marianne Mondschein Tel. 0651 25890-12 Fax 0651 25890-20 E-Mail: mondschein@wb-gruber.de	Sparkasse Trier IBAN DE60 5855 0130 0000 4467 88	15 %	Vorjahresumsatz: ca. 40.000 € Zahlungsmoral: gut
14201	Allday office supplies Sinfin Central Business Park Unit 4a Derby UNITED KINGDOM	Victor Brown Tel. +44 9352 90535-90 Fax +44 9352 90535-99 E-Mail: sales@allday.co.uk	Barclays Bank PLC London SWIFT: BARCGB22 Sort Code: 20-57-06 IBAN GB84 BARC 2057 0683 1363 11	10 %	Vorjahresumsatz: ca. 90.000 € Zahlungsmoral: befriedigend
14302	Steuerberatungsbüro Kirsten Kapellenstr. 14 54439 Saarburg	Ute Kirsten Tel. 06581 589323 Fax 06581 589324 E-Mail: ukirsten@t-online.de	Deutsche Bank IBAN DE07 7585 7002 4004 0582 95	10 %	Vorjahresumsatz: ca. 25.000 € Zahlungsmoral: gut
14303	Bellissimo Anne-Frank-Str. 77 82538 Geretsried	Martin Gunnesch Tel. 08171 2353923 Fax 08171 9935352 E-Mail: bellissimo@gmx.eu	HypoVereinsbank Geretsried IBAN DE54 7002 0270 0010 1139 85	20 %	Vorjahresumsatz: ca. 80.000 € Zahlungsmoral: schleppend
14304	DRK-Sozialwerk Bernkastel-Wittlich gGmbH Wittlicher Str. 3 54470 Bernkastel-Kues	Günther Frings Tel. 06531 3535-20 Fax 06531 3535-99 E-Mail: drk@sozialwerk.de	Sparkasse Mittelmosel IBAN DE54 5875 1230 0000 1311 76	10 %	Vorjahresumsatz: ca. 150.000 € Zahlungsmoral: gut
14312	Conipa Bürosysteme GmbH Potsdamer Weg 8–10 // 4. Stock 13127 Berlin	Rüdiger Kubis Tel. 030 486523532 Fax 030 500239523 E-Mail: kontakt@conipa-online.de	Berliner Sparkasse IBAN DE23 1005 0000 1823 5339 43	25 %	Vorjahresumsatz: ca. 35.000 € Zahlungsmoral: gut
14315	Elektrosysteme Schwarz e.K. Rue de Cessange 312 1321 Luxembourg	Daniela Winter Tel. 00352 4291574 Fax 00352 5353532 E-Mail: win@elektroschwarz.lu	Banque et Caisse d'Espargne de l'Etat Luxembourg IBAN LU31 0019 0181 6243 5350 00 SWIFT-BIC BCEELULL	20 %	Vorjahresumsatz: ca. 250.000 € Zahlungsmoral: sehr gut
14322	Kinderarztpraxis Dr. Benjamin Sonne Friedrich-Ebert-Str. 4 76437 Rastatt	Dr. Benjamin Sonne Silke Weiler (Med. Fachang.) Tel. 07222 901088 Fax 07222 901089 E-Mail: sonne@t-online.de	Volksbank Baden-Baden/Rastatt IBAN DE12 6629 0000 3088 2300 44	15 %	Vorjahresumsatz: ca. 130.000 € Zahlungsmoral: gut
14328	Bildungs- und Medienzentrum OHG Am Riff 25 a 04651 Bad Lausick	Anne Liebetrau Tel. 034345 7235-53 Fax 034345 7235-25 E-Mail: a.liebetrau@bmz.de	Sparkasse Muldental IBAN DE43 6464 0964 3940 0034 23	25 %	Vorjahresumsatz: ca. 60.000 € Zahlungsmoral: gut

Lieferantenverzeichnis (Auszug)

Liefere-Nr.	Firma Anschrift	Ansprechpartner	Kd.-Nr.	Bankverbindung
60001	Schreinerei Leo Mock e.K. Am Riff 25 a 51147 Köln	Leo Mock Sabine Weinreich Tel. 02203 955353 Fax 02203 955343 E-Mail: weinreich@web.de	39273/09	Stadtsparkasse Köln IBAN DE45 3704 0198 1103 9923 34
50101	Broy Lichttechnik GmbH Gewerbegebiet Saarufer 54439 Saarburg	Manfred Elsen Tel. 06581 9494-34 Fax 06581 9494-39 E-Mail: manfred.elsen@broy.de	HS 353	Sparkasse Trier IBAN DE60 2535 0930 3053 5350 39
70102	Bürohandel Crummenauer Am Sägeweg 54338 Schweich	Ina Eckert Tel. 06502 345235 Fax 06502 363953 E-Mail: ieckert@arcor.de	H 903	Volksbank Trier IBAN DE67 2395 3050 3500 0000 33
70103	Bürotechnik Salm GmbH Simeonstraße 2 54290 Trier	Jean-Paul Gemp Tel. 0651 395902 Fax 0651 903532 E-Mail: gemp@salm.de	09325	Commerzbank AG Trier IBAN DE68 5856 5024 7535 2330 00
70201	Saartec Kommunikation e.K. Graf-Siegfried-Str. 3 66343 Saarbrücken	Olaf Brünicke Tel. 0681 999092 Fax 0681 9990233 E-Mail: bruenicke@yahoo.com	24993	Sparkasse Saarbrücken IBAN DE66 5309 2030 3053 3002 98
70212	Büroshop Schnell und direkt GmbH Birnbaumstraße 23 55252 Mainz	Olaf Brenner Hotline 0800 1118883 Fax 0800 1118889 E-Mail: kundenservice@bueroshopsud.de	09092	Postbank IBAN DE56 8353 2030 3000 3301 56
80301	Logo-Quick Bert Höll e. K. Postfach 3 59 38104 Braunschweig	Tanja Morscheit Tel. 0531 708-2305 Fax 0531 708-5959 E-Mail: info@logoquick.de	124-7	Deutsche Bank Hannover IBAN DE82 2505 0953 2003 3992 09
80302	Druckhaus Neu GmbH Hochhäuser Str. 3 97941 Tauberbischofsheim	Thomas Schmitt Tel. 09341 38530 Fax 09341 39593 E-Mail: thschmitt72@aol.com	660646	Sparkasse Tauberfranken IBAN DE32 6735 2565 2003 3005 30
50401	Elektro Kugel GmbH Wilhelmsfelder St. 1 a 16278 Angermünde	Nicola Reyther Tel. 03331 30102535 Fax 03331 905239 E-Mail: info@elektrokugel.de	46/12	Volksbank Uckermark IBAN DE09 1509 1704 2050 2003 58
60402	Möbeltischlerei UNIKAT e.K. Lindenstr. 30 47012 Duisburg	Kristina Eiden Tel. 0203 347-16 Fax 0203 347-99 E-Mail: k.eiden@unikat.de	636-01	Sparkasse Duisburg IBAN DE78 3002 0900 4064 9000 92

**Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)
„Büromöbel Hauser & Schulte GmbH“**

Balduinstraße 15
54296 Trier
Deutschland

Telefon:	0651 487-0 (Zentrale)
Fax:	0651 487-1345
Freecall:	0800 42 87 37
E-Mail:	info@hauser-schulte.de
Internet:	www.hauser-schulte.de
Handelsregister:	Amtsgericht Trier, HR B 40392
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz):	DE 190453342
Vertreten durch die Gesellschafter:	Nadine Hauser und Joachim Schulte

§ 1	Geltungsbereich
	<p>Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Bestellungen des Online-Shops der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH.</p> <p>Zusätzliche Allgemeine Geschäftsbedingungen unserer Kunden erkennen wir nicht an.</p>
§ 2	Vertragspartner und Vertragsschluss
	<p>Der im Online-Shop geschlossene Kaufvertrag kommt zustande mit der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH.</p> <p>Die für den Kaufvertrag zur Verfügung stehende Sprache ist Deutsch.</p> <p>Der Vertragstext des entstehenden Kaufvertrages wird von der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH nicht gespeichert.</p> <p>Die im Online-Shop dargestellten Produkte stellen kein rechtlich bindendes Angebot dar, sondern einen unverbindlichen Online-Katalog. Zunächst haben Sie die Möglichkeit unsere Ware in den Warenkorb zu legen. Ihre Eingaben können Sie vor Absenden Ihrer verbindlichen Bestellung korrigieren. Hierfür haben Sie im Bestellablauf die Möglichkeit die Korrekturhilfen wie „Löschen“ zu nutzen.</p> <p>Durch Anklicken des Buttons „Zahlungspflichtig bestellen“ geben Sie eine verbindliche Bestellung der zu diesem Zeitpunkt im Warenkorb enthaltenen Waren ab. Der Eingang Ihrer Bestellung erfolgt unmittelbar per E-Mail nachdem Sie Ihre Bestellung abgesandt haben. Diese E-Mail stellt keine Vertragsannahme dar. Innerhalb von zwei Werktagen können wir Ihnen entweder in einer separaten E-Mail oder durch Auslieferung der Ware das Zustandekommen des Kaufvertrages bestätigen.</p> <p>Ein Kaufvertrag kommt lediglich bei der Zahlungsart „Paypal“ zum Zeitpunkt der Bestätigung Ihrer Zahlungsanweisung an Paypal zustande.</p>
§ 3	Warenverfügbarkeit
	Ist bestellte Ware zum Zeitpunkt der Bestellung nicht verfügbar, behält sich die Büromöbel Hauser & Schulte GmbH vor, die Bestellung der Ware nicht anzunehmen. Es kommt kein Vertrag zustande. Hierüber werden Sie per E-Mail informiert. Bereits geleistete Zahlungen werden Ihnen unverzüglich rückerstattet.

§ 4	Lieferbedingungen
	<p>Zu den angegebenen Produktpreisen können Versandkosten anfallen. Die genauen Versandkosten sind dem jeweiligen Angebot (Anpreisung) zu entnehmen.</p> <p>Die Lieferung der Ware erfolgt ausschließlich innerhalb der Bundesrepublik Deutschland.</p>
§ 5	Bezahlungsarten
	<p>Alle Preise auf www.hauser-schulte.de sind in Euro und verstehen sich einschließlich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.</p> <p>Bei Abschluss eines Kaufvertrages im Online-Shop der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH stehen Ihnen die nachstehenden Zahlungsalternativen zur Verfügung:</p> <p>Paypal: Den anfallenden Rechnungsbetrag zahlen Sie über den Anbieter „Paypal“. Dazu müssen Sie bei „Paypal“ registriert sein oder sich zunächst registrieren. Detaillierte Hinweise erhalten Sie beim Bestellvorgang.</p> <p>Sofortüberweisung: Bei der Bezahlart Sofortüberweisung stellen Sie noch während Ihrer Bestellung bequem eine Überweisung über den jeweiligen Betrag in Ihr Online-Banking-Konto ein.</p> <p>Rechnung: Der Käufer muss ein Händler, eine Schule/Bildungseinrichtung oder nachweislich ein Lehrer sein.</p>
§ 6	Eigentumsvorbehalt
	Die an Sie ausgelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.
§ 7	Gewerbliche Abnehmer
	<p>Die im Online-Shop der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH angebotene Ware wird lediglich an Verbraucher und Unternehmen als Endverbraucher verkauft. Die gewerbliche Weiterveräußerung von Ware ist nicht gestattet. Bei im Online-Shop abgegebenen Angeboten, die den Anschein erwecken, zum Zwecke des gewerblichen Weiterverkaufs getätigten worden zu sein, behält sich die Büromöbel Hauser & Schulte GmbH vor, das Angebot abzulehnen.</p>
§ 8	Widerrufsrecht des Verbrauchers
	<p>Ist der Kunde ein Verbraucher, d. h. eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, steht dem Kunden ein Widerrufsrecht gemäß § 312g i. V. m. § 355 BGB zu.</p> <p>Bei Kaufverträgen gilt:</p> <p>Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.</p> <p>Die Widerrufsfrist beträgt bei einem Kaufvertrag vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.</p> <p>Im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die Sie im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt haben und die getrennt geliefert werden, beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.</p> <p>Im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken, beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.</p>