

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Büro 2.1

Informationsverarbeitung Word 2016 – PowerPoint 2016

Lernfeld- und kompetenzorientiert
Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Knop Rother

3. Auflage

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsseldorfer Straße 23
42781 Haan-Gruiten
Europa-Nr.: 24695



Verfasserinnen

Ellen Knop, Oberhausen
Dr. Gabriele Rother, Oberhausen

Verlagslektorat

Anke Hahn

Die in diesem Buch genannte Software-, Hardware- und Handelsnamen sind in ihrer Mehrzahl gleichzeitig auch eingetragene Warenzeichen.

3. Auflage 2020

Druck 5 4 3 2 1

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

ISBN 978-3-8085-4407-5

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

© 2020 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: ©Africa Studio-Fotolia.com

Druck: Dardedze Holografija, LV-1063 Riga (Lettland)

Vorwort

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

Das Konzept des schon seit einigen Jahren eingeführten Arbeitsbuches bietet auch in vielen anderen kaufmännischen Bereichen die Möglichkeit, einen professionellen Umgang mit den Anwendungen Word und PowerPoint zu erlernen.

Neu in dieser Auflage

Das Deutsche Institut für Normung e. V. hat die **DIN 5008** nach 9 Jahren zum **1. März 2020** aktualisiert. Diese Aktualisierung des neuen Regelwerkes für die Geschäftskorrespondenz ist in der vorliegenden Auflage durchgängig und konsequent umgesetzt worden.

Die wichtigsten Neuerungen/Änderungen der DIN 5008 gibt es bei dem Geschäftsbriefvordruck – dem Anschriftfeld – den Protokollen – dem elektronischen Schriftverkehr – der Verwendung von bedingten/geschützten Zeichen – der Genderbezeichnung.

Wir haben besonders viel Wert auf eine korrekte **Genderbezeichnung** gelegt und uns aus diesem Grunde für die fast durchgängige Nutzung des Gender-Sternchens entschieden. Durch die Verwendung des Gender-Sternchens wird die Sichtbarmachung aller Geschlechter deutlich. Für den geschlechtersensiblen Umgang haben wir uns an der **DIN 5008:2020-04**, aber auch an dem richtungsweisenden Leitfaden der Universität Köln **ÜberzeuGENDERe Sprache**¹ orientiert. Wir haben uns dafür entschieden, Lieferanten durchgängig nicht zu gendern, da es sich um Unternehmen handelt. Anders verhält es sich mit Kund*innen. Diese Gruppe umfasst neben Unternehmen auch Endverbraucher*innen.

Erweitert haben wir das Werk durch jeweils eine komplexe Aufgabe am Ende eines jeden Lernfeldes. Hier werden nochmals wichtige kaufmännische, praxisnahe Themen wie Lieferverzug, aber auch neue Entwicklungen, z. B. Zahlungsarten beim Online-Handel, inhaltlich für die Aufgabenstellungen verwendet.

Ergänzt wurde das Unterrichtswerk auch erstmals durch einen Anhang. Dieser beinhaltet Übersichten zu den DIN-Änderungen, die für Bearbeitungen in unserem Buch relevant sind sowie zu Shortcuts, Abkürzungen, Zahlengliederungen und Schreibweisen unter Berücksichtigung der aktualisierten DIN 5008.

Sommer 2020

Autorinnen und Verlag

¹ Die Gleichstellungsbeauftragte der Universität zu Köln (Hrsg.), ÜberzeuGENDERe Sprache. Leitfaden für eine geschlechtersensible und inklusive Sprache. 6. überarb. und erw. Aufl., Köln 2020.

Exkurs Power Point

Übersicht über Exkurs PowerPoint	9
1 Planung und Durchführung einer Präsentation	10
1.1 Wann Sie PowerPoint einsetzen können	10
1.2 Wie Sie eine Präsentation gliedern sollten	10
1.3 Wie Sie Ihre Präsentation vorbereiten	10
1.4 Kriterien für eine gute Präsentation	11
1.5 Hinweise für die Durchführung Ihrer Präsentation	11
2 Handling und Gestaltungsmöglichkeiten	12
2.1 Programm starten	12
2.2 Layout festlegen	12
2.3 Hintergrund gestalten	13
2.4 Folie duplizieren	13
2.5 WordArt, Bilder, Onlinegrafiken einfügen	14
2.6 Textfelder einfügen	15
2.7 Objekte animieren	15
3 Hilfsmittel	17
3.1 Lineal sowie Gitternetz- und Führungslinien aktivieren	17
3.2 Präsentationsansichten und das Notizfeld verwenden	17
3.3 Mit unterschiedlichen Arbeitsansichten arbeiten	18
3.4 Den Ablauf einer Präsentation bearbeiten	18
3.5 Mit Masterfolien arbeiten	18
3.6 Mit Layoutvorlagen arbeiten	19
3.7 Folien und Handzettel drucken	19
4 Präsentationen erstellen	20
4.1 Aufgabe „Präsentation Berufsstart“	20
4.2 Aufgabe „Präsentation Stress“	22

Übersicht über Kapitel 1

1 Allgemeines zur Texterfassung/-gestaltung	26
1.1 Fließtext, Absätze, Rahmen, Fußzeilen	26
1.1.1 Erläuterungen	26
1.1.1.1 Fließtext und abschließende Bearbeitungen nach DIN 5008	26
1.1.1.2 Normgerechte Gestaltung von Absätzen	27
1.1.1.3 Anwendung von Rahmenlinien und Füllfarbe	28
1.1.1.4 Kopf-/Fußzeilenbeschriftung	29
1.1.2 Übungen	30
1.1.2.1 Aufgabe „Duale Berufsausbildung“	30
1.1.2.2 Aufgabe „Ausbildungsrahmen“	31
1.2 Fußzeilen, Fußnoten, Seitenformatierungen	32
1.2.1 Erläuterungen	32
1.2.1.1 Erweiterte Fußzeilenbeschriftung	32
1.2.1.2 Verwendung von Fußnoten	34
1.2.1.3 Seitenformatierungen	35
1.2.1.4 Gestaltung von Seitenrändern	36
1.2.2 Aufgabe „Jugendarbeitsschutzgesetz“	37
1.3 Verwendung grafischer Elemente	38
1.3.1 Erläuterungen	38
1.3.2 Aufgabe „Wege zur weiteren Qualifizierung“	39
1.4 Spaltenverarbeitung	40
1.4.1 Erläuterungen	40
1.4.2 Aufgabe „Handlungskompetenzen“	41
1.5 Tabulator	42
1.5.1 Erläuterungen	42

1.5.2	Übungen	44
1.5.2.1	Aufgabe „Tabulator – Adressen“	44
1.5.2.2	Aufgabe „Tabulator – Offene Posten“	46
1.5.2.3	Aufgabe „Tabulator – Preisliste“	46
1.6	Aufzählungszeichen und Nummerierungen	48
1.6.1	Erläuterungen	48
1.6.1.1	Aufzählungen	48
1.6.1.2	Nummerierungen	49
1.6.2	Übungen	49
1.6.2.1	Aufgabe „Aufzählungszeichen“	49
1.6.2.2	Aufgabe „Gliederungshilfen“	50
1.7	Texteinzüge	52
1.7.1	Erläuterungen	52
1.7.1.1	Einzüge für einzelne Absätze	52
1.7.1.2	Sondereinzug	53
1.7.1.2.1	Erste Zeile	53
1.7.1.2.2	Hängend	53
1.7.1.2.3	Hängend in Verbindung mit Tabulator und Nummerierungen	53
1.7.2	Übungen	55
1.7.2.1	Aufgabe „Ausbildungsrahmenplan – Aufzählungen“	55
1.7.2.2	Aufgabe „Auflistung Handlungskompetenzen“	56
1.7.2.3	Aufgabe „Power-Point-Vortrag“	57
1.8	Mehrseitige Dokumente	58
1.8.1	Erläuterungen	58
1.8.1.1	Kennzeichnung und Nummerierung	58
1.8.1.2	Manueller Seitenumbruch	60
1.8.2	Aufgabe „Bildschirm-Präsentationen“	61
1.8.3	Aufgabe „Handout“	62
1.9	Präsentation „Berufsstart“	64

Übersicht über Kapitel 2. 65

2	Tabelle, Formular, Protokoll und E-Mail.	66
2.1	Tabelle	66
2.1.1	Erläuterungen	66
2.1.2	Übungen	67
2.1.2.1	Aufgabe „Wochenplan 1“	67
2.1.2.2	Aufgabe „Wochenplan 2“	69
2.1.2.3	Aufgabe „Urlaubsplanung“	70
2.1.2.4	Aufgabe „Checkliste“	72
2.2	Formular	74
2.2.1	Grundsätzliche Formulargestaltung	74
2.2.1.1	Erläuterungen	74
2.2.1.2	Aufgabe „Poststelle-Fehlermeldung“	75
2.2.2	Online-Formular	77
2.2.2.1	Erläuterungen	77
2.2.2.2	Übungen	80
2.2.2.2.1	Aufgabe „Telefonzentrale-Telefonnotiz“	80
2.2.2.2.2	Aufgabe „Telefonzentrale-Telefonnotiz-ausgefüllt“	81
2.2.2.2.3	Aufgabe „Poststelle-Postaufkommen“	81
2.3	Protokoll	83
2.3.1	Erläuterungen	83
2.3.2	Übungen	85
2.3.2.1	Aufgabe „Ergebnisprotokoll“	85
2.3.2.2	Aufgabe „Verlaufsprotokoll“	87
2.4	E-Mail	88
2.4.1	Erläuterungen	88
2.4.2	Aufgabe „E-Mail zum Verlaufsprotokoll“	90
2.4.3	Aufgabe „Schriftstücke und Dokumente verwalten“	91
2.5	Aufgabe zur Prüfungsvorbereitung „Betriebskindergarten“	94
2.6	Präsentation „Stressbewältigung“	96

1 Planung und Durchführung einer Präsentation

1.1 Wann Sie PowerPoint einsetzen können

Wenn Sie in Ihrem Unternehmen eine größere Gruppe erreichen wollen, z. B. bei einer Fortbildung, für eine Produktvorstellung oder bei einem Fachvortrag u. Ä., bietet sich der Einsatz von PowerPoint an. Über einen Beamer werden die Inhalte einer PowerPoint-Präsentation über vorbereitete Folien auf eine Leinwand übertragen.

1.2 Wie Sie eine Präsentation gliedern sollten

Akademie für modernes Büromanagement



Einleitung → Begrüßung der Teilnehmenden
Vorstellung des/der Moderierenden
Informationen über den Inhalt und den Ablauf der Veranstaltung

Inhalt → Kernaussagen in logischer Reihenfolge
mündliche Erklärungen der Kernaussagen
Ergänzung durch grafische Elemente und Darstellungen

Schluss → Fazit der Präsentation
Möglichkeit für Rückfragen und Diskussion
Verabschiedung

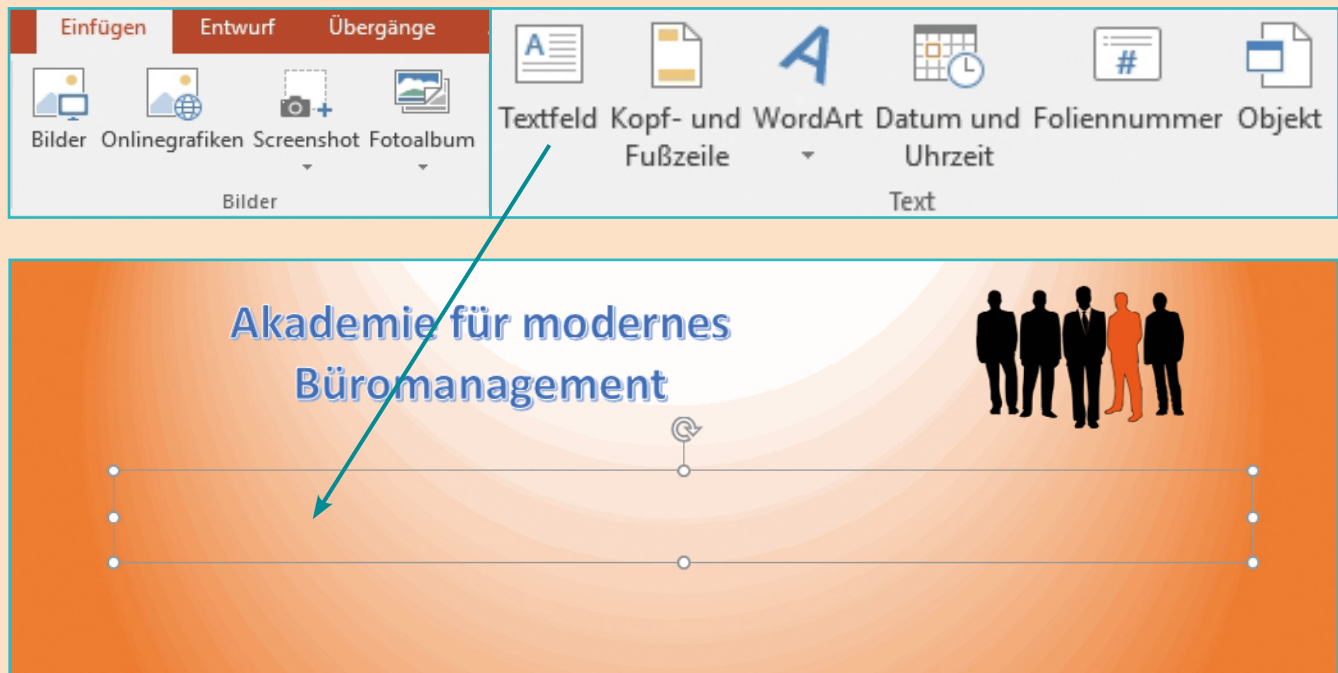
1.3 Wie Sie Ihre Präsentation vorbereiten

Treffen Sie für die Erstellung der Präsentation im Vorfeld einige Überlegungen, um den Erfolg Ihrer Präsentation zu gewährleisten: **Anlass – Ziele – Teilnehmende – Inhalte – Medieneinsatz:**

Überlegungen für die Ziele	Fragen, um die Ziele zu erreichen
• Vermittlung von Informationen • Anregung einer Diskussion • Darstellung von Ergebnissen • Vorbereitung einer Entscheidung	• Welche Informationen müssen die Teilnehmer*innen erhalten, damit das Ziel erreicht wird? • Wie kann das Thema den Teilnehmer*innen vermittelt werden? • Wie sollte der Aufbau inhaltlich erfolgen? • Welche Unterlagen erhalten die Teilnehmer*innen?

2.6 Textfelder einfügen

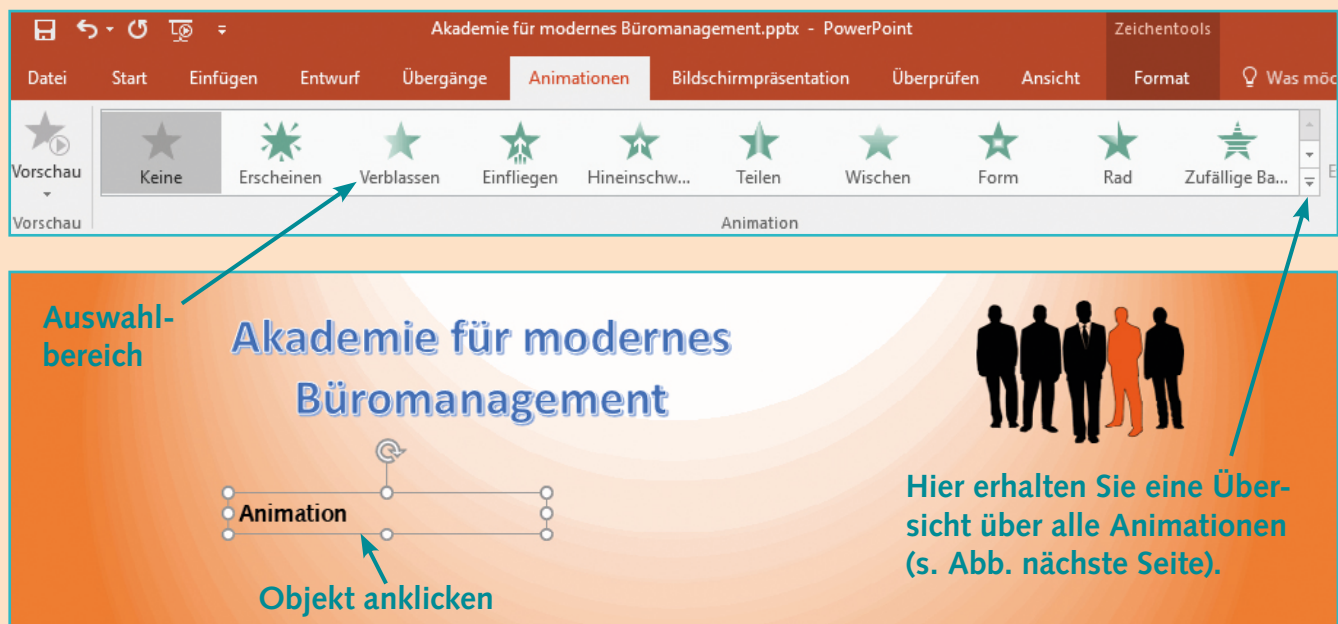
Über die **Registerkarte Einfügen – Gruppe Text – Textfeld** können Sie für die einzelnen Inhalte und deren Bereiche Textfelder erzeugen:



2.7 Objekte animieren

Um eine Präsentation interessant und lebhaft zu gestalten, können Sie einzelne Objekte in einer Folie durch besondere Effekte animieren.

Klicken Sie ein Objekt an und wählen Sie die **Registerkarte Animationen**. Haben Sie eine Animation gewählt, wird Ihnen diese unmittelbar als „Simulation“ angezeigt. Probieren Sie die verschiedenen Möglichkeiten aus und verschaffen Sie sich somit einen Überblick, welche Animationen für Ihre Präsentation angebracht und sinnvoll erscheinen:



Verwenden Sie nicht zu viele Animationen. Das Betrachten der Präsentation und das Lesen und Aufnehmen der Informationen darf die Teilnehmer*innen nicht „überfordern“.



■ 1.1.2.2 Aufgabe „Ausbildungsrahmen“

Übung



Arbeitsanweisungen

- Öffnen Sie die Datei **Ausbildungsrahmen**.
- Korrigieren Sie alle nicht normgerechten Absatzgestaltungen.
- Führen Sie die Bearbeitungen Silbentrennung und Blocksatz durch.
- Gestalten Sie die Überschrift in Rot, Arial, 20 pt, rechtsbündig und fett.
- Fügen Sie unter der Überschrift eine gestrichelte Rahmenlinie (1,5 pt) in Rot ein.
- Den übrigen Text gestalten Sie in Arial, 15 pt und mit der Schriftfarbe Schwarz.
- Bearbeiten Sie die in Klammern gesetzten Texte mit Fettdruck.
- Im letzten Absatz übernehmen Sie die Formatierungen **fett**, **kursiv**, für den Text **Ausbildungsbetrieb**.
- Für die Begriffe **Ausbildungsplänen** und **Ausbildungsjahren** im letzten Absatz verwenden Sie die Formatierung **fett**.
- Angaben für die Fußzeile:

zentriert das heutige Datum	}	Arial, 8 pt, fett
		Rahmenlinie oberhalb
- Richten Sie nach dem letzten Textabschnitt 3 freie Zeilen ein und erfassen Sie in der 4. Zeile Ihren Vor- und Nachnamen.
- Unterlegen Sie den vorletzten Absatz mit einer Grauschattierung (25 %).
- Versehen Sie den Begriff **Ausbildungsberufsbild** im ersten Absatz mit einem Konturrahmen.
- Speichern Sie die Datei unter **Ausbildungsrahmen_Name**.

DIN 5008

Hervorhebungen

- *Texte und Textteile können Sie durch Farbe, Texteffekte, Fettdruck, Kursivschrift usw. hervorheben. Vermeiden Sie wegen der oft verwendeten Serifenschriften¹ das Unterstreichen.*
- *Werden Textteile hervorgehoben, dürfen nachfolgende Satzzeichen nicht einbezogen werden, es sei denn, sie gehören inhaltlich zum hervorzuhebenden Textteil.*

Beispiel: *Bitte beachten Sie, dass ...* *Bitte nicht stören!*

Hinweis: *Klammern oder Anführungszeichen gehören nicht zu den Satzzeichen. Somit erhalten sie die gleiche Gestaltung/Hervorhebung wie die Texte, zu denen sie gehören.*

Beispiel: *... ist das „Berufsbildungsgesetz“ (BBiG) ...*

¹ Es handelt sich um Schriften mit feinen Ausläufern am Ende der Buchstaben.

Was Sie in diesem Kapitel lernen

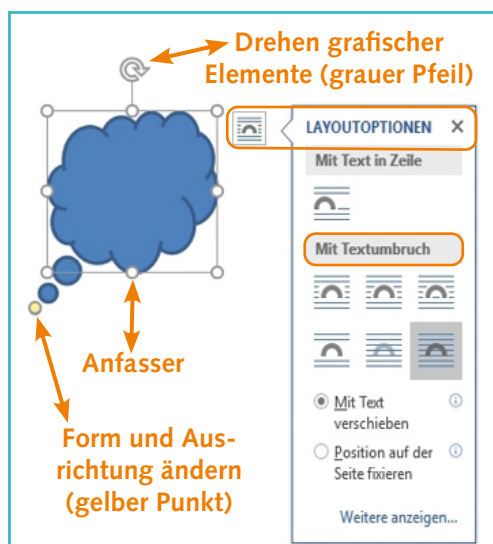
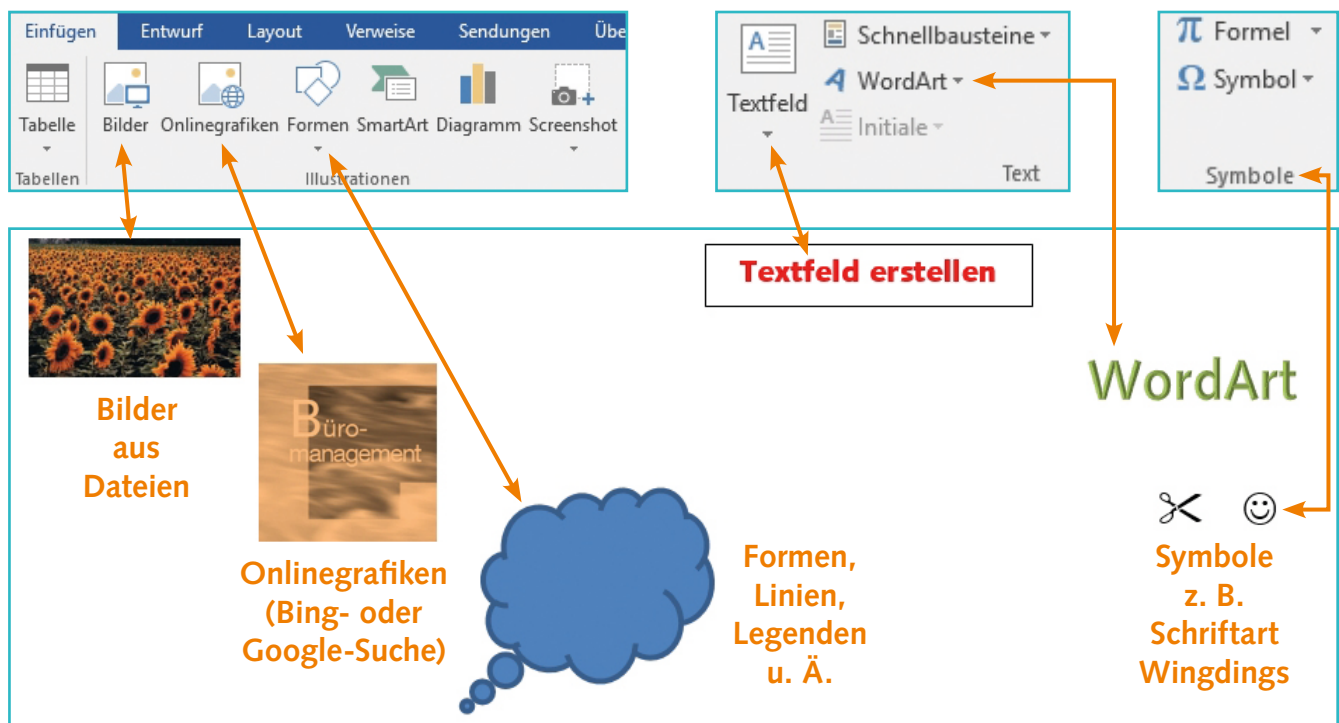
Information

- Bilder aus Dateien und Onlinegrafiken
- Symbole
- WordArt
- Formen und Textfelder

1.3 Verwendung grafischer Elemente

1.3.1 Erläuterungen

Registerkarte Einfügen – Gruppe Illustrationen – Text – Symbole



Mit sog. **Anfassern** können grafische Elemente in Größe und Proportion verändert werden. Um ein grafisches Element im Dokument an bestimmte Positionen zu bewegen, können Sie den **Textumbruch** nutzen. Leiten Sie diese Bearbeitung über die **Layoutoptionen** oder die **Bildtools** ein. Die Bildtools werden nach dem Aktivieren eines Elements automatisch in der Menüleiste (über den Registerkarten) angezeigt. Testen Sie die verschiedenen Einstellungen und Bearbeitungen.

Zusätzliche Bearbeitungsmöglichkeiten bei grafischen Elementen: Drehen, Form und Ausrichtung ändern. Positionieren Sie den Cursor z. B. zum Drehen auf den grauen Pfeil usw.

Für weitere Grafikbearbeitungen, z. B. Größe und Position, Farben, Rahmen usw. können Sie auch das **Kontextmenü** (Element aktivieren und die rechte Maustaste drücken) nutzen.

• Was Sie in diesem Kapitel lernen

Information

- Beschriftung und Nummerierung mehrseitiger Dokumente
- Gestaltung nach DIN 5008
- automatische Seitennummerierung
- manueller Seitenumbruch

• 1.8 Mehrseitige Dokumente

• 1.8.1 Erläuterungen

■ 1.8.1.1 Kennzeichnung und Nummerierung

DIN 5008

Längere Texte und mehrseitige Geschäftsbriefe

Grundsätzlich sind ein einheitliches Layout (z. B. Schriftart/-größe) und Zeilenabstände einzuhalten. Die festgelegte Standardschriftgröße darf für Überschriften sowie Kopf- und Fußzeilen verändert werden. Für Berichte, Facharbeiten u. Ä. können die Seitenzahlen sowohl in der Kopfzeile als auch in der Fußzeile erfolgen.

In mehrseitigen Geschäftsbriefen werden die Seitenzahlen vorzugsweise in der Fußzeile vorgenommen.

Bei mehrseitigen Geschäftsbriefen wird die Angabe **Seite 1 von 2** (rechtsbündig) in der Fußzeile als Seitennummerierung verwendet (auch auf Seite 1). Bei Dokumenten, bei denen Vorder- und Rückseite bedruckt werden, stehen die Angaben jeweils außen.

Die Seitenkennzeichnung muss mit mindestens einer Leerzeile von den Geschäftsangaben in der Fußzeile abgegrenzt werden (siehe Muster). Mit weiteren Folgeseiten ist entsprechend zu verfahren. Für die Seitenkennzeichnung ist die gleiche Schriftart/-größe zu benutzen, die auch für das übrige Schriftstück benutzt wird. Verwenden Sie keine weiteren Hervorhebungen.

Beispiel für die Gestaltung der Fußzeile:

**Gleiche Schriftgröße/-art wie im Text
rechtsbündig anordnen**

<i>Fußzeile</i> Seite 1 von 2 Informationsschrift „Betrieb und Umwelt“ Datum: TT.MM.JJJJ	Seite 2 von 2 Informationsschrift „Betrieb und Umwelt“ Datum: TT.MM.JJJJ
---	--

**Die weiteren Angaben in der Fußzeile dürfen
in der Schriftgröße verkleinert werden.**

Die weiteren Angaben in der Fußzeile können auch linksbündig oder mehrspaltig gestaltet werden. Die hier gewählte Darstellung stellt die Umsetzung der normgerechten Gestaltung und Anordnung deutlicher dar.

Tabelle**Seite 66**

Wochenplan		
	Gesprächspartner*innen	Gesprächs
10:15 Uhr	Helle Hansen	Neue Kollekt
13:00 Uhr	Marliese Beyer	Planung ih
14:00 Uhr	Abteilung Printmedien	Jour Fi
15:00 Uhr	Ralf Rasmuss	M

Formular**Seite 74**

Fax

Ant: _____ Vont: _____

Fax: _____ Seitent: _____

Fax: _____ Datum: _____

Cet: _____

☐ Bitte um Stellungnahme

Kapitel 2

Tabelle

Formular

Protokoll

E-Mail

E-Mail**Seite 88**

©ra2 studio-fotolia.com

**Protokoll****Seite 83**

Protokoll

Erstellen von Protokollen

Schulungsraum 100

TT.MM.JJJJ

14:30 Uhr - 17:15 Uhr

s. Anlage

Anlage

2 Tabelle, Formular, Protokoll und E-Mail

Was Sie in diesem Kapitel lernen

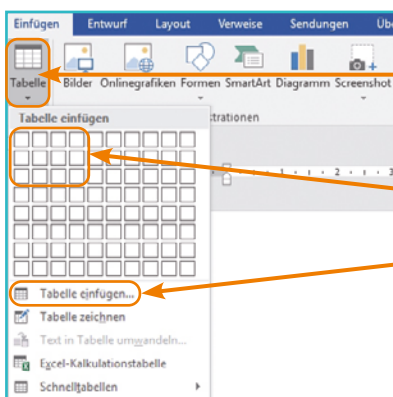
Information

- Grundsätzliches Erstellen und Formatieren einer Tabelle
- Gestaltung einer Tabelle gemäß den Empfehlungen der DIN 5008
- Schreibweisen von Datums- und Zeitangaben gemäß DIN 5008

2.1 Tabelle

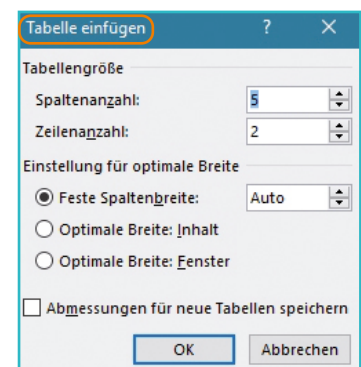
2.1.1 Erläuterungen

Registerkarte Einfügen – Tabellen



Klicken Sie auf das Tabellensymbol und bestimmen Sie anschließend mit der Maus die gewünschte Spalten- und Zeilenzahl (z. B. 4 Spalten, 3 Zeilen).

Wenn Sie das Menü wählen, erhalten Sie weitere Optionen für die Tabellenbearbeitung (siehe Abb. rechts).



DIN 5008

Zusammenfassung zur Tabellengestaltung

Eine Tabelle besteht in der Regel aus einem Tabellenkopf mit der Gesamt-Tabellenüberschrift, Spaltenüberschriften sowie einer Vorspalte (= 1. Spalte) mit Zeilenbezeichnungen und Zellen für die Tabelleninhalte.

Die Überschrift und die Spaltenüberschriften sind horizontal und vertikal zu zentrieren. Ausnahme: Die Vorspalte mit den Leitwörter (= Zeilenbezeichnungen) ist linksbündig auszurichten. Die Zellen sind, sofern sie Text enthalten, linksbündig und, sofern sie Zahlen enthalten, rechtsbündig auszurichten.

Serifenschriften (z. B. Times New Roman) sind in Tabellen zu vermeiden.

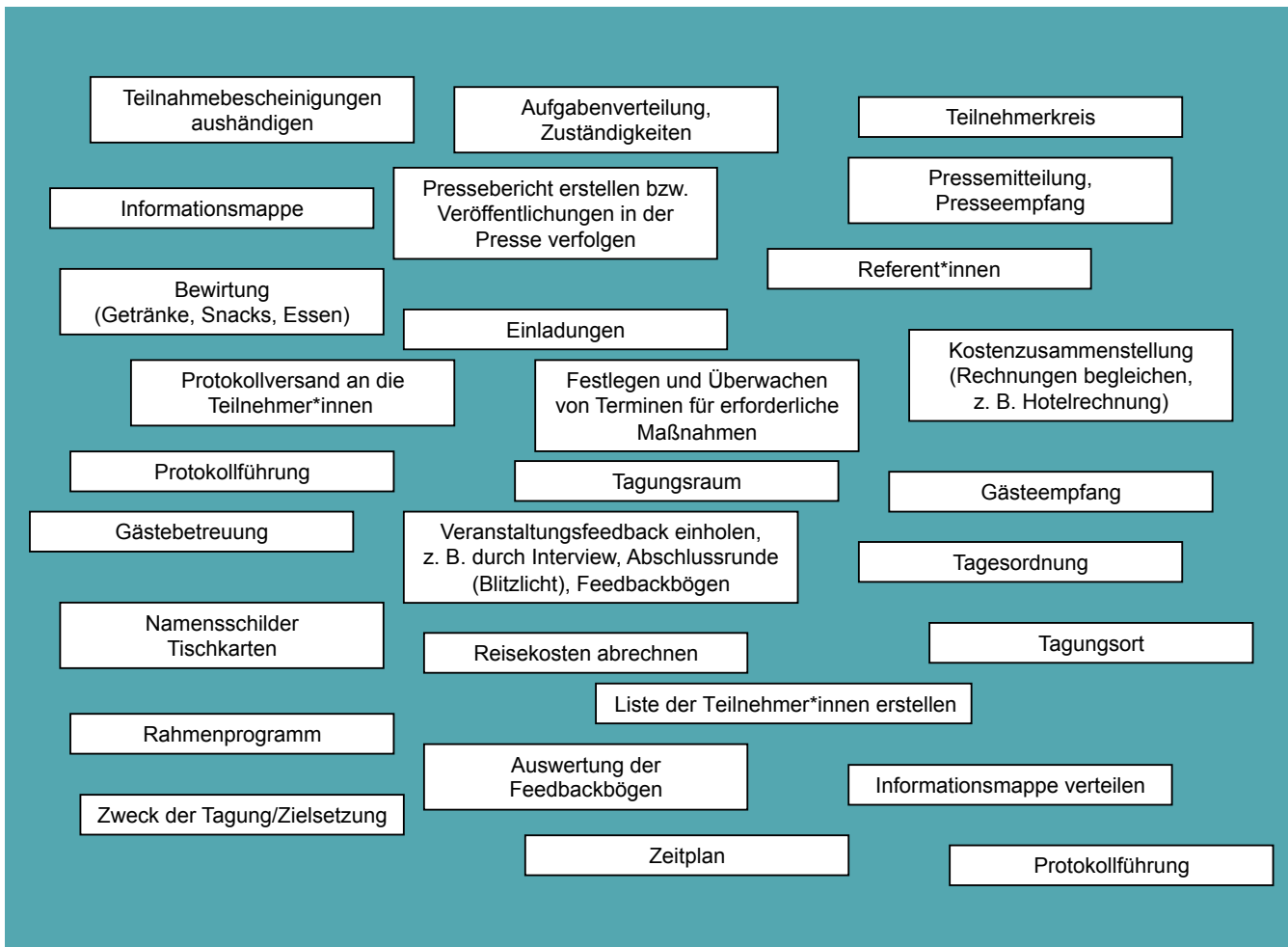
Tabellen sind mit mindestens 1 Zeile Abstand nach oben und unten und zentriert anzuordnen.

Vorspalte = 1. Spalte	Tabellenüberschrift	Spaltenüberschriften	Zellinhalte
	Spielergebnisse		
Verein	Monat	Punkte	
DC Flinke Pfeile	September		10
Steeldarter MH	Oktober		11
1. DC Bullseye	Oktober		14

■ 2.1.2.4 Aufgabe „Checkliste“

Situation

Sie haben vor 4 Monaten Ihre Ausbildung in der Blue Design GmbH begonnen. Zusammen mit den anderen Auszubildenden haben Sie gestern in einem Brainstorming Tätigkeiten zusammengetragen, an die Sie unbedingt bei der Vorbereitung, Durchführung und Kontrolle einer Besprechung oder Sitzung denken müssen. Sie möchten daraus eine Checkliste erstellen. Die Pinnwand, auf der die einzelnen Tätigkeiten stehen, sehen Sie unten.



Übung

Arbeitsanweisungen

- Öffnen Sie in Word ein neues Dokument. Speichern Sie es unter dem Namen **Checkliste_Name**.
- Erstellen Sie eine Checkliste in Form einer Tabelle (siehe Vorlage nächste Seite). Verwenden Sie dafür die Stichpunkte von der Pinnwand und ordnen Sie diese den einzelnen Bereichen
 - Vorbereitung
 - Durchführung und
 - Nachbereitung

sinnvoll zu.

Übung



Arbeitsanweisungen (Fortsetzung)

- Verbinden Sie die drei Zellen in der oberen Zeile. Die Zeilenhöhe ist 2 cm. Fügen Sie die Grafik **Schriftzug_Blue_Design_GmbH.jpg** ein und passen Sie diese an die Zeilenhöhe an. Den Hintergrund der Zelle schattieren Sie blau (Farbe benutzerdefiniert: Farbmodell: RGB; Rot = 184, Grün = 204, Blau = 228).
- Klicken Sie jetzt auf die Grafik mit dem unschönen weißen Hintergrund. Unter **Bildtools – Format (Anpassen) – Neu einfärben – Transparente Farbe** tippen Sie mit dem Zauberstab  auf den weißen Hintergrund der Grafik. Der Hintergrund wird transparent.
- Sehen Sie für Zeile 2 eine Zeilenhöhe von 1 cm vor. Verbinden Sie die Zellen und tragen Sie den Titel des Dokuments **Poststelle – Fehlermeldung** in 20 pt ein. Formatieren Sie die Zeile normgerecht.
- In Zeile 3 (Höhe: 1 cm) sowie in Zeile 4 (Höhe: 1 cm) verbinden Sie die ersten beiden Zellen der Zeilen. Schreiben Sie gemäß Ole-Formatierung in die obere verbundene Zelle: „von: Poststelle“ und in die untere „an:“. Beides formatieren Sie fett. Rechts verbinden Sie die beiden Zellen der 3. und 4. Zeile und fügen ein thematisch passendes grafisches Element ein. (Passen Sie es in der Größe an!)
- Verbinden Sie die Zellen aus Zeile 5. Dort fügen Sie den Text ein:

„Bei der

☐ Anlagenkontrolle
☐ Datumskontrolle

 ist eine Unstimmigkeit festgestellt worden.“
- Verbinden Sie die Zellen aus Zeile 6. Dort fügen Sie ein: **Beschreibung der Unstimmigkeit** (Zeilenhöhe: 3 cm).
- Bearbeiten Sie die Zeile 7 (Höhe: 1 cm) gemäß der Ole-Formatierung:

1. Zelle: Bearbeitet durch	2. Zelle: Datum	3. Zelle: Unterschrift
-----------------------------------	------------------------	-------------------------------
- Speichern Sie Ihr Ergebnis.

Notizen

2.5 Aufgabe zur Prüfungsvorbereitung „Betriebskindergarten“

Situation

Die letzte Befragung der Mitarbeiter*innen hat ergeben, dass sich 67 % der Mitarbeiter*innen für einen Betriebskindergarten ausgesprochen haben. In der letzten Sitzung haben der Geschäftsführer der Blue Design GmbH, Herr Blau, und die Mitglieder des Betriebsrates, Frau Kettel und Herr Tauber, entschieden, über einen Fragebogen die genauen Bedürfnisse und Wünsche der betroffenen Eltern sowie konkrete organisatorische Fragen zu klären.

Herr Tauber bittet Sie, eine interne Mitteilung an Herrn Blau und Frau Kettel zu schreiben, in der Sie über den Sachverhalt informieren. Den Fragebogen für die Mitarbeiter*innen entwerfen Sie nach seinen Anweisungen und fügen ihn der Mitteilung bei.

Informationen zum Aufbau und zur Gestaltung von internen Schreiben können Sie auf Seite 89 nachlesen.

Übung

Arbeitsanweisungen

1. Teil: Erstellen der internen Mitteilung

- Öffnen Sie ein neues Dokument und ändern Sie den rechten Seitenrand auf 1 cm. Speichern Sie das Dokument unter dem Namen **Interne_Mitteilung_Betriebskindergarten_Name**.
- Fügen Sie das Logo der Blue Design GmbH ein und positionieren Sie es im oberen Bereich des Dokumentes.
- Verwenden Sie für die Kopfangaben **an – von – Thema – Datum** die Tabellenfunktion.
- Füllen Sie die Kopfangaben gemäß der Situationsbeschreibung vollständig aus. Beachten Sie, dass die Gleichstellungsbeauftragte der Blue Design GmbH, Frau Mallmanns, zum Empfängerkreis gehört.
- Berücksichtigen Sie beim Formulieren des Sachverhaltes folgende inhaltliche Aspekte:
 - Entwurf „Fragebogen Betriebskindergarten“ wird beigelegt
 - der Anteil der Mitarbeiter*innen für die Betreuung eines Kindes liegt bei ca. 400 EUR
 - für Geschwisterkinder ist eine Ermäßigung vorgesehen
 - die Höhe der Ermäßigung muss noch festgelegt werden
 - geplantes Zusatzangebot: Sporterziehung, Musikunterricht, Pflanzenkunde und Sprachunterricht
 - bei der Auswahl des Sprachangebotes sollen die Wünsche der Mitarbeiter*innen einfließen
 - bitten Sie um Durchsicht des Fragebogens und um Mitteilung von Ergänzungen bzw. Änderungswünschen bis zur nächsten Monatssitzung (Termin selbst bilden)
- Fügen Sie an geeigneter Stelle ein zum Thema passendes Bild oder eine Onlinegrafik ein.
- Erstellen Sie einen normgerechten Abschluss Ihrer internen Mitteilung mit Gruß, Namenswiederholung und Anlagenvermerk.
- Speichern Sie die komplette Bearbeitung erneut unter dem vorgegebenen Namen.



Beispiel**Beispiel für einen Briefabschluss**

Wir freuen uns, bald von Ihnen zu hören.

¶

Mit freundlichen Grüßen

¶

Bürobedarf Müngsten GmbH

¶

i. A.

¶

Gabriele Müller

¶

Anlage

Beispiel für einen Briefabschluss mit zwei Unterzeichnenden

Wir freuen uns auf eine gute Kooperation.

¶

Mit freundlichen Grüßen

¶

Bürobedarf Müngsten GmbH

¶

¶

ppa. Holthausen

i. V. Dürleben

Beispiel für einen Briefabschluss bei Platzmangel

Unser Außendienstmitarbeiter wird sich in den nächsten Tagen bei Ihnen melden.

¶

Mit freundlichen Grüßen

¶

Bürobedarf Müngsten GmbH

¶

¶

i. A. Müller

Anlagen

Verteiler

Herr Schneider

■ 3.1.1.6 Geschäftsangaben

DIN 5008**Geschäftsangaben bzw. gesellschaftsrechtliche Angaben von Kapitalgesellschaften**

Geschäftliche Angaben (z. B. Postanschrift, wenn nicht als Rücksendeangabe oberhalb des Anschriftfeldes angegeben; Geschäftsräume; Nummern der Hauptanschlüsse aller Kommunikationsmittel und Bankverbindungen) stehen in der Fußzeile. Für Rechnungen sind auch steuerrechtliche Angaben (Steuer-Nr. bzw. USt-IdNr.) aufzuführen.

Kapitalgesellschaften müssen zusätzlich noch folgende Angaben in der Fußzeile machen:

*Firmenname und Rechtsform, Sitz der Gesellschaft, USt-IdNr., Vorstandsmitglieder bzw. Geschäftsführer*innen, Vorsitzende*r des Aufsichtsrats, eingetragen beim Amtsgericht Ort, HRB-Nummer.*

3.1.2 Aufgabe „Geschäftsbriefvordruck“

Situation

Eine Woche ist vergangen. Sie haben sich intensiv mit der normgerechten Gestaltung eines Geschäftsbriefes auseinandergesetzt. Ihre Chefin, Frau Gabriele Müller, freut sich darüber. Ihr kommt es ganz gelegen, dass Sie schon so fit sind. Sie bittet Sie, ihr zu helfen. Das Unternehmen Klettersport Bach GmbH hat eine Anfrage gestellt. Das Angebot dazu muss heute (28.11.20..) noch raus. Frau Müller hat Ihnen den Brieftext (siehe Arbeitsanweisung) schon vorgeschrieben. Die Anfrage, auf die sich das Angebot beziehen soll, hat sie Ihnen dazugelegt. Sie machen sich sofort an die Arbeit, um das Angebot fertigzustellen.



Klettersport Bach GmbH ♦ Bachstraße 23 ♦ 46047 Oberhausen
Müngsten GmbH
Aggerstraße 7
40474 Düsseldorf

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:

Unser Zeichen: rüs
Name: Frau Sybille Rösen

Telefon: 0208 5746-147
E-Mail: ruesen@klettersport-bach.de

Datum: 27.11.20..

Anfrage

Sehr geehrtes Team der Müngsten GmbH,

unser Unternehmen beabsichtigt, eine Filiale in Düsseldorf zu eröffnen. In dieser Filiale ist ein BackOffice mit zwei Arbeitsplätzen auf 35 qm geplant. Jeder Arbeitsplatz soll mit einem Schreib- und einem Computertisch ausgestattet sein. Unser Kundenstamm ist umweltbewusst und auch wir legen Wert auf eine umweltfreundliche Ausstattung. Wir bitten um ein entsprechendes Angebot.

Da wir unsere Filiale schon im Februar eröffnen, sind wir auf eine schnelle Lieferung angewiesen.

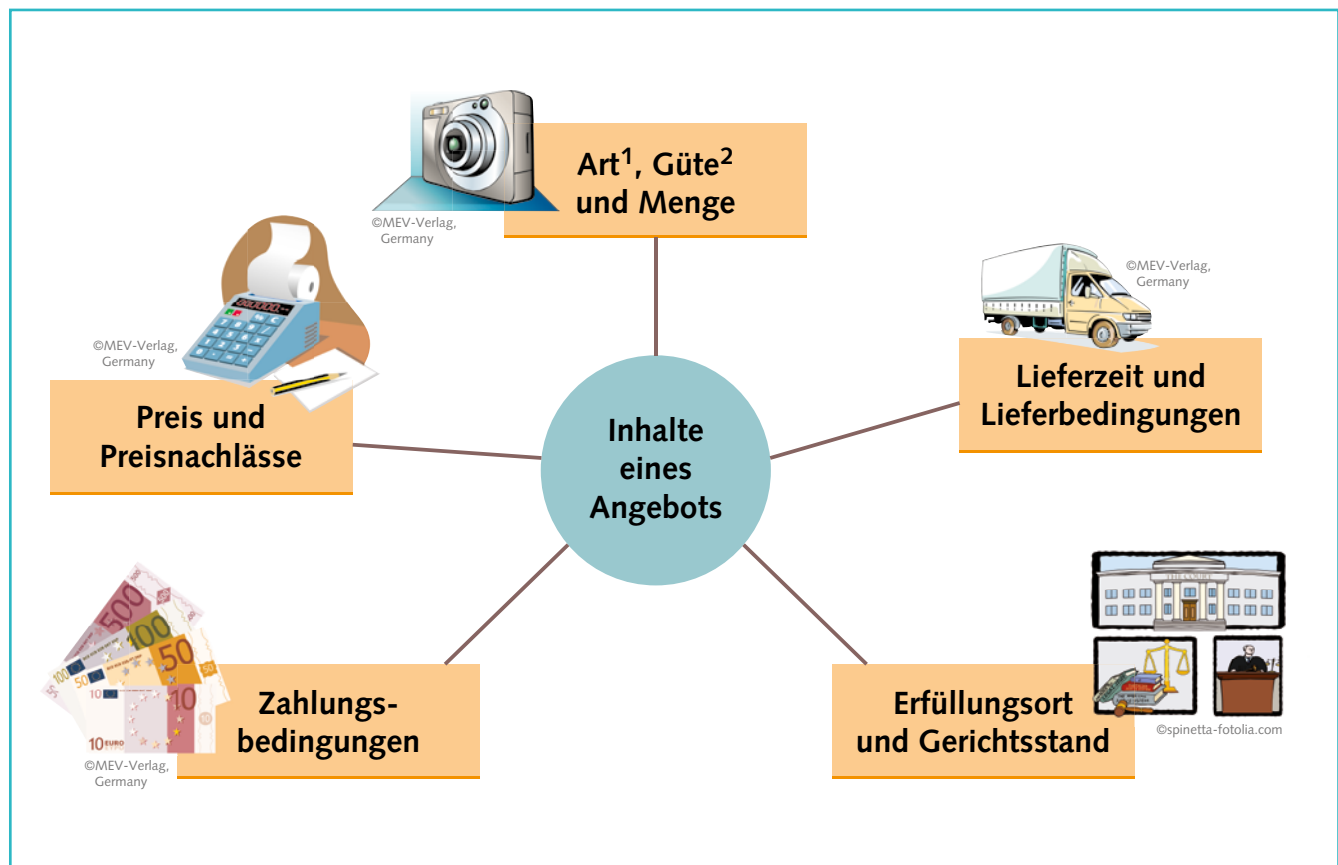
Sicher können Sie uns ein passendes Angebot zu einem angemessenen Liefertermin unterbreiten.

Mit freundlichen Grüßen

Klettersport Bach GmbH

i. A.

Sybille Rösen



■ 3.2.1.2 Rationelles Arbeiten mit Schnellbausteinen³

Situation

Sie schauen Ihrer Kollegin, Frau Sauer, bei der Erstellung eines Geschäftsbriefes über die Schulter. Diese Kollegin tippt einfach irgendwelche Buchstaben-/Zahlenkombinationen in ihren PC ein und – wie von Geisterhand – erscheinen auf einmal ganze Textpassagen. Sie sind begeistert und wollen natürlich wissen, wie so etwas geht. Dabei kann man ja unheimlich viel Zeit sparen!

Frau Sauer erklärt Ihnen, dass es sich um Schnellbausteine handelt. Im Verkauf hat man schon für viele Situationen solche Bausteine in einem Texthandbuch zusammengestellt. Auf einem sogenannten Schreibauftrag werden die gewünschten Passagen notiert. Anhand eines Schreibauftrags wird der Brief schnell und ohne viel Aufwand erstellt.

Sie zeigt Ihnen, wie das geht, und schlägt Ihnen dann vor, eine solche Datei auch für Angebote zu erstellen. Sie hat schon immer wiederkehrende Textpassagen zusammengetragen, die nur noch in Schnellbausteine umgewandelt werden müssen.

Nutzung von Schnellbausteinen

Word bietet Ihnen die Möglichkeit, Textpassagen, die Sie immer wieder in Briefen verwenden, als sogenannte Schnellbausteine zu speichern und über einen Shortcut⁴ abzurufen. Sind die Schnellbausteine erfasst und gespeichert, werden sie einzeln über **F3** abgerufen.

¹ Art = handelsübliche Bezeichnung der Ware

² Güte = Beschreibung der Qualitätsmerkmale (z. B. Gütezeichen, Handelsklassen)

³ Der Rahmenlehrplan spricht von Textbausteinen in Lernfeld 3.

⁴ Vgl. Shortcuts im Anhang

3.3 Der Geschäftsbrief am Beispiel einer Auftragsbestätigung

Situation

Sie beobachten in der Abteilung Verkauf Ihre Kollegin, Frau Sauer. Sie nimmt telefonisch eine Bestellung über zwei Schreibtischunterschränke auf. Als sie den Hörer auflegt, sagt sie zu Ihnen: „Jetzt müssen wir aber schnell noch eine Auftragsbestätigung schreiben. Sonst sagt uns der/die Kund*in noch, wir hätten uns verhöhrt. Wollen Sie das übernehmen?“

3.3.1 Erläuterungen

Auftragsbestätigung

Definition:

Unter einer Auftragsbestätigung wird im Allgemeinen eine Mitteilung über die (bedingte oder unbedingte) Annahme einer Bestellung verstanden.

Form von Auftragsbestätigungen:

keine Formvorschrift, meist schriftlich

Unbedingte Annahme	Unterscheidungskriterium	Bedingte Annahme
Der/die Verkäufer*in möchte Missverständnisse (z. B. bei einer telefonischen Bestellaufnahme) vermeiden oder bestätigt eine Bestellung, die nicht dem vorausgegangenen Angebot der/des Verkäufer*in entspricht.	← Anlass →	Der/die Verkäufer*in will eine vorangegangene Bestellung nur unter bestimmten Bedingungen (z. B. veränderten Lieferfristen, Zahlungsbedingungen) annehmen.
Ein Kaufvertrag soll dadurch zustande kommen.	← Ziel →	Ein Kaufvertrag soll dadurch zustande kommen.
Die Auftragsbestätigung ist verbindlich. Es handelt sich um die Annahme eines Antrages von Kund*innen.	← Rechtliche Wirkung →	Die Auftragsbestätigung ist verbindlich. Es handelt sich um einen neuen Antrag an den/die Kund*in.

3.3.2 Aufgabe „Schnellbausteine für Auftragsbestätigungen“

Übung

Arbeitsanweisungen

- Öffnen Sie die Datei **Schnellbausteine für Auftragsbestätigungen**. Dort finden Sie Textpassagen für das Erstellen von Auftragsbestätigungen. Speichern Sie diese gemäß der auf den Seiten 112 bis 113 beschriebenen Vorgehensweise als Bausteine. Denken Sie daran, als vorbereitende Aufgabe die Fill-in-Felder zu bearbeiten.
- Markieren Sie dafür die Bausteine **mit den dazugehörigen Absatzmarken**, aber ohne das angegebene Kürzel.



Einleitung einer Mängelrüge

- Unsere Bestellung vom ... oder
- Ihre Lieferung vom ...

Hauptteil einer Mängelrüge

- a) Hinweis auf unverzügliche Prüfung der Ware
- b) Unzufriedenheit ausdrücken
- c) Mangelbezeichnung und -beschreibung:
 - Bei der Wareneingangskontrolle fehlten einige Kisten.
 - Die von uns bestellte Ware ist in mangelhaftem Zustand bei uns angekommen.
 - Die gelieferten Waren weisen Funktionsstörungen auf.
 - In diesem Zustand ist die Ware unverkäuflich.
 - In diesem Zustand nimmt der/die Kund*in die Ware nicht ab.
 - Die Ware ist aufgrund der vorgezeigten Mängel wertlos/unbrauchbar.
- d) Forderungen und/oder Vorschläge zur Mängelbehebung, z. B.:
 - Wir bitten Sie, die fehlenden Artikel so schnell wie möglich nachzuliefern.
 - Wir bitten um Ersatzlieferung.
 - Wir bitten Sie, uns einen Vorschlag für die Regelung des Schadens zu unterbreiten.
 - Wir fordern Sie auf, die Ware wieder abzuholen.

Schluss einer Mängelrüge

Abschließender Appell an den Lieferanten (z. B.: Wir freuen uns, bald von Ihnen zu hören. Wir erwarten, dass Sie den Schaden schnell beheben. Wir hoffen, dass Sie umgehend alles tun werden, um die vereinbarte Leistung zu erbringen. Wir bitten um eine baldige Stellungnahme.)

Übung



Arbeitsanweisungen

- Öffnen Sie die Datei **Geschäftsbriefvordruck_Reif_KG**. Speichern Sie diese Datei unter **Reif_KG_Mängelrüge_Name**.
- Schreiben Sie die Mängelrüge. Formulieren Sie in ganzen Sätzen.
- Übernehmen Sie die benötigten Informationen aus der Situation.
- Gehen Sie besonders auf folgende Punkte ein:

Einleitung und Schluss: siehe Infoblatt Mängelrüge

Hauptteil: Weisen Sie auf die unverzügliche Prüfung der Ware hin.

Drücken Sie Ihre Unzufriedenheit aus.

Bezeichnen und beschreiben Sie die Mängel.

Machen Sie Vorschläge zur Mängelbehebung.

- Speichern Sie Ihr Ergebnis.

4.5 Aufgabe zur Prüfungsvorbereitung „Angebotsvergleich“

Situation

Sie haben sich gut im Einkauf eingearbeitet und die Abteilungsleiterin, Frau Höger, gibt Ihnen immer anspruchsvollere Aufgaben. Heute, am 04.05.20., überreicht sie Ihnen zwei Angebote. Sie erklärt Ihnen: „Wir wollen E-Bikes in unser Sortiment aufnehmen. Wir haben zwei Angebote über 10 Fahrräder eingeholt. Einmal das **Velo Vento 350** vom Hersteller BikeTec GmbH und dann noch das **Move On 47S** von der Bikefactory GmbH. Beide Fahrräder sind in etwa gleichwertig.

Und unsere Vorstellungen zum Liefertermin können auch beide Unternehmen erfüllen. Jetzt geht es also nur noch darum, wer günstiger ist. Könnten Sie beide Angebote vergleichen? Bitte bestellen Sie die Fahrräder in meinem Namen bei dem Lieferanten, der uns die günstigsten E-Bikes anbietet. Wann kann ich mit Ihren Unterlagen rechnen? Heute noch? Das wäre schön.“

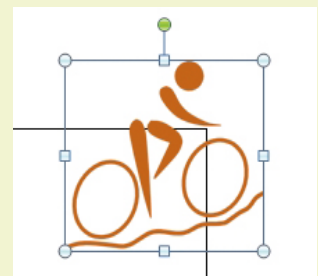
Übung

Arbeitsanweisungen

- Schauen Sie sich die beiden Angebote auf den folgenden Seiten gut an. Machen Sie sich dann an die Arbeit,
 - beide Angebote zu vergleichen und
 - beim günstigeren Lieferanten 10 E-Bikes zu bestellen.

Teil 1: Erstellen Sie das Formular für den Angebotsvergleich

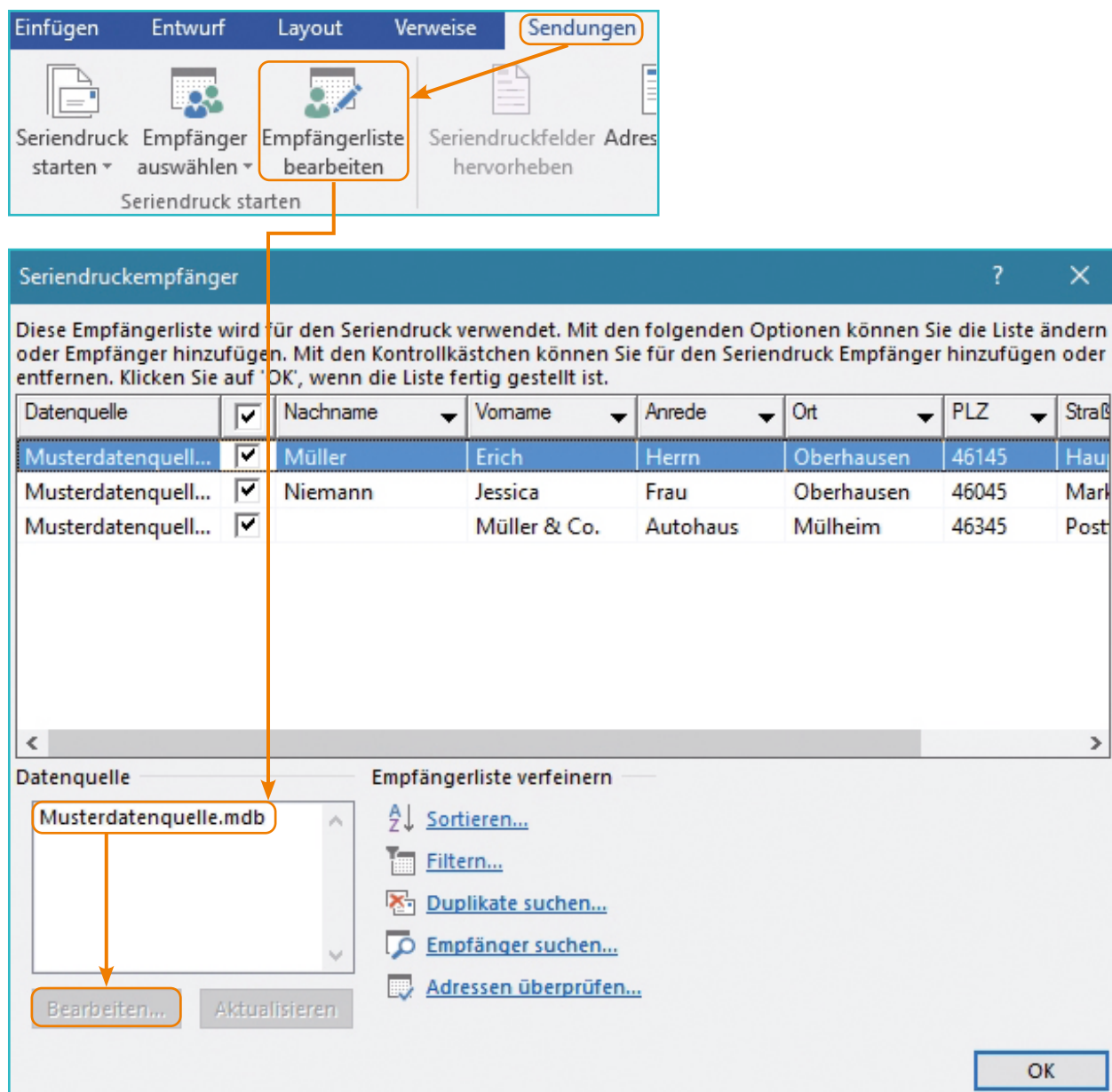
- Öffnen Sie dafür die Datei **Angebotsvergleich** und speichern Sie diese unter **Angebotsvergleich_E-Bikes_Name**.
- Oberhalb der Tabelle fügen Sie eine Zeile (Höhe: 3 cm) mit einer Spalte ein. Horizontal und vertikal zentriert fügen Sie den Titel „Angebotsvergleich für 10 E-Bikes“ in Schriftgröße 16, Fettdruck und Farbe Orange ein.
- Fügen Sie rechts oben in die Titelzeile die Grafik **Fahrrad.png** ein. Die Höhe der Grafik verändern Sie auf 3 cm. Wandeln Sie die Farbe der Grafik in Orange um. Positionieren Sie die Grafik überlappend über die rechte obere Ecke.
- Die Zeile mit der Zeilenüberschrift: Lieferanten/Kalkulationsschema verändern Sie bitte in der Höhe (= 2,6 cm). Die erste Zelle erhält einen diagonalen Strich von links oben nach rechts unten. Positionieren Sie die beiden Leitwörter angemessen. In die zweite und dritte Zelle schreiben Sie die Namen der Lieferanten (Farbe: Orange).
- Die Vorspalte und der Titel erhalten einen schattierten Hintergrund (helles Grau, 15 %).
- Die Zeilen 3 bis 12 erhalten eine Höhe von 1,3 cm.
- Erstellen Sie den Angebotsvergleich gemäß den Angaben in den Angeboten. Kennzeichnen Sie das günstigste Angebot durch Ankreuzen in der entsprechenden Zelle. Wählen Sie als Schriftfarbe Orange. Zentrieren Sie alle Zellen der Tabelle vertikal. Formatieren Sie angemessen gemäß der DIN 5008.
- Speichern Sie Ihr Ergebnis.



Checkliste für die Serienbriefbearbeitung – Schritt 2: Datensätze kontrollieren

- ☒ Zur Kontrolle können im Hauptdokument die Datensätze überprüft werden, d. h. die im Hauptdokument eingesetzten Seriendruckfelder werden durch die tatsächlichen Daten ersetzt. Dazu in der **Registerkarte Sendungen** die Schaltfläche **Vorschau Ergebnisse** aktivieren. Über die daneben liegende Schaltfläche können die einzelnen Datensätze durchgeblättert und kontrolliert werden.
- ☒ Werden Fehler bei den Daten aus den Seriendruckfeldern festgestellt, müssen diese in der entsprechenden Datenquelle korrigiert werden.
- ☒ Wurde die Datenquelle als Tabelle in Word oder in Excel erstellt, müssen die Dateien geöffnet, geändert und aktualisiert bzw. nach dem Speichern mit dem Hauptdokument verbunden werden.
- ☒ Wurde die Datenquelle in Word über **Neue Liste eingeben** erstellt, wird sie automatisch als Datenbank (in Access) mit dem Dateizusatz **.mdb** gespeichert. Das Ändern, Speichern und Aktualisieren erfolgt über:
Sendungen – Empfängerliste bearbeiten – Datenquelle.mdb anklicken – Bearbeiten (siehe Abbildung)

Registerkarte Sendungen – Gruppe Seriendruck starten – Empfängerliste bearbeiten



Da jetzt nur noch zwei Varianten für die Anrede verbleiben, kann das Bedingungsfeld vollständig ausgefüllt werden.

Bedingungsfeld einfügen: WENN ? X

WENN

Feldname: Anrede **Vergleich:** Gleich **Vergleichen mit:** Herrn

Dann diesen Text einfügen:
Sehr geehrter Herr

Sonst diesen Text einfügen:
Sehr geehrtes Team der Firma

OK Abbrechen

Sind Serienbriefftext und Briefabschluss vollständig erfasst, sollten Sie die Kontrolle der Serienbrieffunktion und der Datensätze (siehe Checkliste) nicht vergessen:

Registerkarte Sendungen – Gruppe Vorschau Ergebnisse

weise Sendungen Überprüfen Ansicht Entwicklertools Was möchten Sie tun?

Seriendruckfelder hervorheben Adressblock Grubezeile Seriendruckfeld einfügen Regeln Übereinstimmende Felder festlegen Etiketten aktualisieren

Schreib- und Einfügefelder

Vorschau Ergebnisse

Empfänger suchen Auf Fehler überprüfen

Vorschau Ergebnisse

•
•
•
Markgraf Brunnen GmbH • Am Dorfgraben 6 – 9 • 79098 Freiburg

Herrn
Erich Müller
Hauptstraße 9
46149 Oberhausen

Name: Frau I. Jung
Abteilung: Vertrieb

Telefon: 0761 1424-333
Telefax: 0761 1425
E-Mail: info@markgraf-brunnen.de

Datum: TT.MM.JJJJ

zum nächsten Datensatz blättern

Mögliches Ergebnis: Verlaufsprotokoll



Verlaufsprotokoll

Thema:	Planung der alljährlichen Befragung der Mitarbeiter*innen
Ort:	Sitzungszimmer der Blue Design GmbH
Datum:	heutiges Datum
Zeit:	10:00 – 10:30 Uhr
Teilnehmer/-innen:	Herr Blau (Sitzungsleiter, Geschäftsführer) Herr Tauber (Betriebsratsmitglied) Frau Kettel (Betriebsratsmitglied) Frau Mertens (Protokollantin)
Tagesordnung:	TOP 1: Entscheidung über die Durchführung einer Befragung TOP 2: Inhaltliche Ausgestaltung einer schriftlichen Befragung

TOP 1: Entscheidung über die Durchführung einer Befragung	Termine/Aktionen Ergebnisse
Herr Tauber bemerkt, dass die Befragung der Mitarbeiter*innen eine gute Tradition im Unternehmen sei und von der Belegschaft sehr befürwortet werde. Er ist der Meinung, dass Befragungen eine Grundlage für Verbesserungen im Unternehmen seien. Herr Blau stellt folgenden Antrag: Es soll wieder eine schriftliche Befragung durchgeführt werden. Die Sitzungsteilnehmer*innen stimmen dem Antrag ohne Gegenstimmen und Enthaltungen zu.	<i>Antrag einstimmig angenommen</i>
TOP 2: Inhaltliche Ausgestaltung einer schriftlichen Befragung	
Frau Kettel schlägt vor, auf die alten Fragen zurückgreifen. Dies biete den Vorteil zwischen den alten und den neuen Ergebnissen vergleichen zu können. Herr Blau und Herr Tauber unterstützen den Vorschlag von Frau Kettel. Herr Tauber ergänzt, dass ihn Frau Marx, die für das Corporate Design zuständig sei, gestern angesprochen habe. Sie habe ab dem nächsten Jahr ein Betreuungsproblem, das durch einen Betriebskindergarten gelöst werden könne. Herr Blau stimmt zu. Dies sei eine großartige Idee und man denke schon länger über die Einführung eines Betriebskindergartens nach. Herr Tauber stellt den Antrag, den Fragebogen aus dem Vorjahr für die Befragung der Mitarbeiter*innen zu nutzen. Er wird um die Frage ergänzt: Haben die Mitarbeiter*innen Interesse an einem Betriebskindergarten? Die Sitzungsteilnehmer*innen stimmen dem Antrag ohne Gegenstimmen und Enthaltungen zu. Der nächste Sitzungstermin wird festgelegt.	<i>Antrag einstimmig angenommen</i> <i>Herr Tauber erstellt Fragebogen</i> <i>Termin (heute in 30 Tagen) 10 Uhr Sitzungsraum</i>

Mannheim, *heutiges Datum*

Matthias Blau/Sitzungsleiter

Freia Mertens/Protokollführerin

Verteiler

alle Sitzungsteilnehmer*innen