

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

PRÜFUNGSVORBEREITUNG AKTUELL

Büro 2.1

Prüfungsvorbereitung Informationstechnisches Büromanagement

Textverarbeitung, Tabellenkalkulation
Gestreckte Abschlussprüfung – Teil 1

Gertsen Sauer Sieber

5. Auflage

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

Europa-Nr.: 76809

Autoren

Christiane Gertsen	Emmerich am Rhein
Gisbert Sauer	Eupen (Belgien)
Michael Sieber	Bayreuth

Verlagslektorat

Anke Hahn

5. Auflage 2021

Druck 5 4 3 2

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

ISBN 978-3-8085-4649-9

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

© 2021 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten

Satz: Grafische Produktionen Jürgen Neumann, 97222 Rimpar

Umschlag: MediaCreativ, G. Kuhl, 40724 Hilden

Druck: UAB BALTO print, LT-08217 Vilnius

Vorwort zur 5. Auflage

Die vorliegende „**Prüfungsvorbereitung – Teil 1 Informationstechnisches Büromanagement**“ deckt den **Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung** komplett ab. Der Titel umfasst die prüfungsrelevanten Inhalte der **Lernfelder 1 bis 4** und orientiert sich an dem Prüfungskatalog der AkA sowie den bisherigen Abschlussprüfungen.

Der Titel richtet sich an

- Lehrende und Auszubildende im Beruf **Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement**,
- Dozentinnen und Dozenten sowie Teilnehmer/-innen von **Fort- und Weiterbildungen zum Erwerb unterschiedlicher Qualifikationen** im informationstechnischen Büromanagement.

Diese Prüfungsvorbereitung eignet sich zum **Selbststudium** ebenso wie zur **unterrichtsbegleitenden Einübung und Vertiefung der Prüfungsinhalte**. Die Lernenden werden darin systematisch und kompetenzorientiert auf die **Frage- und Aufgabenstellungen des ersten Teils der gestreckten Abschlussprüfung** vorbereitet.

Neu ist ein ausführliches Kapitel zur neuen **DIN 5008**. In diesem Kapitel werden **Regeln** kurz und knapp in Tabellen oder Checklisten auf den Punkt gebracht. Routine erlangt der Lernende durch anschließende **zahlreiche Übungsaufgaben**.

Die im Kapitel **Textverarbeitung** enthaltenen Übungen wechseln zwischen motivierenden kleinschrittigeren Fragestellungen und komplexeren handlungsorientierten Aufgaben. Sie orientieren sich an den betrieblichen Abläufen in den **unterschiedlichen Modellunternehmen** der Reihe Büro 2.1. Das Kapitel **Tabellenkalkulation** enthält 25 Aufgaben einschließlich ausführlicher Musterlösungen, die eine große Bandbreite betriebswirtschaftlicher Fragestellungen abdecken. Die Aufgaben ermöglichen ein systematisches Einüben der für die Abschlussprüfung relevanten Kenntnisse in der Tabellenkalkulation und orientieren sich in ihrem Aufbau und ihrem Anforderungsniveau an der praktischen Prüfung im Prüfungsfach Informationstechnisches Büromanagement. Der **Teil Prüfungssimulation** entspricht mit seinen fünf ganzheitlichen Aufgabenstellungen weitgehend den Anforderungen des ersten Teils der gestreckten Abschlussprüfung. Die Übungen lösen je eine handlungsorientierte Aufgabenstellung. Sowohl die Dateivorlagen/Rohdateien als auch die Lösungen können Sie als Originaldateien in Excel bzw. Word digital herunterladen.



Den Übungen vorangestellt ist eine **Übersicht über alle Aufgaben** der Kapitel B und C. Dieser Übersicht können die Lernenden entnehmen, welche Kompetenzen sie aus welchem Lernfeld durch die jeweilige Aufgabe aktivieren und vertiefen. So können gezielt Stärken ausgebaut und Defizite reduziert werden.

Die einzelnen Übungen bestehen aus zwei Teilen. Die Übungen werden durch eine **situativ eingebundene Aufgabenstellung** aufgefordert, ein Schriftstück (z. B. Geschäftsbrief oder interne Mitteilung) mit einer entsprechenden Anlage bzw. eine tabellarische Auswertung (z. B. Tabellen, Diagramm) zu erstellen.

Ihr Feedback ist uns wichtig.

Ihre Anmerkungen, Hinweise und Verbesserungsvorschläge zu dieser Prüfungsvorbereitung nehmen wir gerne auf. Schreiben Sie uns unter lektorat@europa-lehrmittel.de.

Frühjahr 2021

Die Verfasser/-innen

Inhaltsverzeichnis

Was wollen Sie üben?	7
----------------------------	---

Prüfungsmodalitäten	10
---------------------------	----

Prüfungsübungen

Teil A: DIN Kompakt	13
---------------------------	----

1 Schreibregeln	13
1.1 Abkürzungen	13
1.2 Kurz- und Langstrich	14
1.2.1 Kurzstrich	14
1.2.2 Bindestrich – Exkurs	14
1.2.3 Langstrich	15
1.3 Sonderzeichen	17
1.3.1 Sonderzeichen, die für ein Wort stehen	17
1.3.2 Sonderzeichen, die für hochgestellte Zeichen stehen	18
1.3.3 Sonderzeichen als Satzzeichen in anderer Verwendung	18
1.4 Zahlen und ihre Schreibweisen	20
1.4.1 Zahlen	20
1.4.2 Besondere Zahlengliederungen	21
2 Gestaltungsregeln	24
2.1 Aufzählungen	24
2.2 Tabellen	26
2.3 Straßennamen	28
2.4 Anschriften	30
2.4.1 Einfache Empfängeranschriften	30
2.4.2 Firmenanschriften	32
2.4.3 Auslandsanschriften	33
2.5 Informationsblock	34
2.5.1 Informationsblock richtig ausfüllen	34
2.5.2 Infoblock formatieren	35
2.6 Briefabschlüsse	36
2.7 Geschäftsbrief	37
2.8 E-Mail	39

Teil B: Prüfungsübungen Textverarbeitung	41
--	----

Aufgabe 1: Präsentationsregeln und Feedbackbogen	41
Aufgabe 2: Informationsbeschaffung im Internet	44
Aufgabe 3: Mitarbeiterbefragung	47
Aufgabe 4: Arbeitsplatzgestaltung	49
Aufgabe 5: Entwicklung eines Ordnungssystems	52
Aufgabe 6: Stammdaten erfassen/Datenschutz	54
Aufgabe 7: Rationalisierung der Postbearbeitung	56
Aufgabe 8: Angebotsvergleich	59
Aufgabe 9: Rechte des Verbrauchers bei Reklamationen	62
Aufgabe 10: Flyer „Seminarwoche für unsere Auszubildenden“	65

Teil C: Prüfungsübungen Tabellenkalkulation	67
---	----

Aufgabe 1: Ausbildungskosten	67
Aufgabe 2: Kostenübersicht	68
Aufgabe 3: Mitarbeiterbefragung	69

Aufgabe 4: Ausgaben	70
Aufgabe 5: Lagerkosten	71
Aufgabe 6: Kopierverbrauch	73
Aufgabe 7: Terminplanung	75
Aufgabe 8: Lagerkennzahlen	76
Aufgabe 9: Lieferantenkontrolle	78
Aufgabe 10: Zeitmanagement	80
Aufgabe 11: Preisentwicklung	82
Aufgabe 12: Bestellpunktverfahren	84
Aufgabe 13: Nutzwertanalyse	85
Aufgabe 14: Angebotsvergleich I	87
Aufgabe 15: ABC-Analyse I	88
Aufgabe 16: Artikeldatei	89
Aufgabe 17: Handelsspanne	91
Aufgabe 18: Veranstaltungen	92
Aufgabe 19: Angebotsvergleich II	93
Aufgabe 20: ABC-Analyse II	95
Aufgabe 21: Handelskalkulation	96
Aufgabe 22: Optimale Bestellmenge	97
Aufgabe 23: Outsourcing	98
Aufgabe 24: Fehlzeitenstatistik	99
Aufgabe 25: Artikelumsätze	100

Teil D: Prüfungssimulation	101
----------------------------------	-----

Prüfung 1: Kopierpapiere und Werbebrief	101
Prüfung 2: Nachhaltiges Wirtschaften	105
Prüfung 3: Optimale Bestellmenge und Angebotsvergleich	110
Prüfung 4: Ergonomie und Bonussystem	115
Prüfung 5: Lagerkarte und Lieferantenwechsel vorbereiten	119

Lösungen der Prüfungsübungen

Teil A: DIN Kompakt: Lösungen	127
-------------------------------------	-----

3 Schreibregeln	127
3.1 Abkürzungen	127
3.2 Kurz- und Langstrich	127
3.2.1 Kurzstrich	127
3.2.2 Bindestrich – Exkurs	127
3.2.3 Langstrich	127
3.3 Sonderzeichen	130
3.3.1 Sonderzeichen, die für ein Wort stehen	130
3.3.2 Sonderzeichen, die für hochgestellte Zeichen stehen	130
3.3.3 Sonderzeichen als Satzzeichen in anderer Verwendung	130
3.4 Zahlen und ihre Schreibweisen	131
3.4.1 Zahlen	131
3.4.2 Besondere Zahlengliederungen	131
4 Gestaltungsregeln	133
4.1 Aufzählungen	133
4.2 Tabellen	135
4.3 Straßennamen	136
4.4 Anschriften	137
4.4.1 Einfache Empfängeranschriften	137

Die Lösungen finden Sie in der Europathek, siehe hierzu die ausführliche Erklärung auf der vorderen Umschlaginnenseite.



Was wollen Sie üben?

[illegible]

Tabellenkalkulation		Aufgabe 1	Aufgabe 2	Aufgabe 3	Aufgabe 4	Aufgabe 5	Aufgabe 6	Aufgabe 7	Aufgabe 8	Aufgabe 9	Aufgabe 10	Aufgabe 11	Aufgabe 12	Aufgabe 13	Aufgabe 14	Aufgabe 15	Aufgabe 16	Aufgabe 17	Aufgabe 18	Aufgabe 19	Aufgabe 20	Aufgabe 21	Aufgabe 22	Aufgabe 23	Aufgabe 24	Aufgabe 25
Erstellen von Tabellen (→ Büro 2.1 Informationsverarbeitung Excel, Kap. 3, S. 16 ff.)																										
Eingabe von Text und Zahlen	Eingabe von Text und Zahlen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Eingabe von Formeln und Funktionen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Löschen, Einfügen und Bearbeiten von Zellen, Zeilen und Spalten	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Aus- und Einblenden von Spalten und Zeilen									X	X						X									
Arbeiten mit mehreren Tabellenblättern		X							X	X	X	X		X		X										
Formatieren von Tabellen (→ Büro 2.1 Informationsverarbeitung Excel, Kap. 4, S. 28 ff.)																										
Rahmen und Hintergrund	Rahmen und Hintergrund	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Spaltenbreite und Zeilenhöhe	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Schrift- und Zahlenformatierungen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	%-Format	X	X	X	X		X		X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
	Zellausrichtung	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Erstellen und Interpretieren von Diagrammen (→ Büro 2.1 Informationsverarbeitung Excel, Kap. 5, S. 37 ff.)																										
Festlegen der Diagramm-Quelldaten	Festlegen der Diagramm-Quelldaten	X	X	X	X		X					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
	Diagrammtyp Liniendiagramm	X									X															
	Diagrammtyp Kreisdiagramm				X													X								
	Diagrammtyp Säulen-/Balkendiagramm		X	X				X						X	X	X	X		X		X				X	X
	Diagrammgestaltung	X	X	X	X			X				X		X	X		X		X	X	X	X			X	X
Nachbearbeitung des Diagramms		X	X	X	X		X				X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			X	X

[illegible]

Prüfungsmodalitäten

Für die Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf „Kaufmann/-frau für Büromanagement“ ist eine gestreckte Abschlussprüfung vorgesehen. Rechtliche Grundlage dafür ist die „Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement“ in Verbindung mit dem Berufsbildungsgesetz. In der Verordnung wird für den Prüfungsbereich „Informationstechnisches Büromanagement“ vom Auszubildenden u. a. der Nachweis gefordert, „dass er grundlegende Fertigkeiten und Kenntnisse von Bürokommunikationstechniken erworben hat.“ Damit sind neben der Textformulierung und formgerechten Briefgestaltung grundlegende Kenntnisse in der Textverarbeitung und in der Tabellenkalkulation gemeint.

Zur Mitte des 2. Ausbildungsjahres wird als Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung das Fach „Informationstechnisches Büromanagement“ geprüft. Diese Prüfung dauert 120 Minuten und zählt 25 % zum Gesamtergebnis. Der Prüfling soll in dieser Prüfung gemäß der Ausbildungsordnung nachweisen, dass er „unter Anwendung von Textverarbeitung sowie Tabellenkalkulation recherchieren, dokumentieren und kalkulieren kann“. Die Prüfung enthält daher einen komplexen Arbeitsauftrag, der mithilfe der Textverarbeitung und Tabellenkalkulation am Rechner gelöst wird. Inhaltlich bezieht sich die Prüfung auf die Themenschwerpunkte „Büroprozesse“ und in Teilen aus den „Geschäftsprozessen“ (z. B. Angebotsvergleich, Urlaubsliste, Bestellvorgang, Mahnung). Der Prüfling soll dokumentenübergreifend arbeiten. Nicht kleinschrittige Teilaufgaben, sondern ein „ganzheitliches Endprodukt“ soll im Mittelpunkt stehen. Um Schritt für Schritt an die Arbeit mit der Tabellenkalkulation heranzuführen und Funktionalitäten und den sinnvollen Einsatz von Formeln systematisch einzuüben, werden in den Prüfungsübungen dieses Buches dennoch auch kleinschrittige Arbeitsaufträge erteilt.

Die Lösungen für Word und Excel sind mit allen gängigen Programmversionen zu öffnen und zu bearbeiten.

Dem Prüfling werden in der Prüfung Dateien mit Datenmaterial (z. B. Daten über Lieferanten, Artikel, Kunden u. Ä.) vorgegeben, das nach bestimmten Kriterien weiterverarbeitet werden soll. Damit tritt der reine Eingabeaufwand in den Hintergrund, da die Rohdaten bereits vorliegen. In den Prüfungsübungen dieses Buches wird diesem Umstand insofern Rechnung getragen, dass es neben der Handhabe, alle Daten selbst einzugeben (was zu Übungszwecken durchaus sinnvoll sein kann) auch möglich ist, eine Datei mit den bereits eingegebenen Rohdaten (Aufgabendateien) als Digital+ über die Europathek (siehe Erläuterungen auf vorderer Umschlaginnenseite) zu laden und dann entsprechend der einzelnen Arbeitsaufträge der Prüfungsübungen weiterzubearbeiten. Auch die Lösungen der Prüfungsübungen liegen sowohl in gedruckter als auch in digitaler Form vor.



Prüfungsübungen

Teil A: DIN 5008

Teil B: TEXTVERARBEITUNG

Teil C: TABELLENKALKULATION

Teil D: PRÜFUNGSSIMULATION

Teil A: DIN Kompakt

In „DIN – kurzgefasst“ werden die wichtigsten Schreib- und Gestaltungsregeln auf den Punkt gebracht. Zusammenfassungen in Form von Mindmaps und Tabellen geben dem Regelwerk die Struktur. Anschließende Aufgaben helfen, Sicherheit und Routine in der Anwendung zu erlangen. Im Lösungsteil finden Sie dazu die korrekten Antworten.

1 Schreibregeln

1.1 Abkürzungen

DIN – kurzgefasst

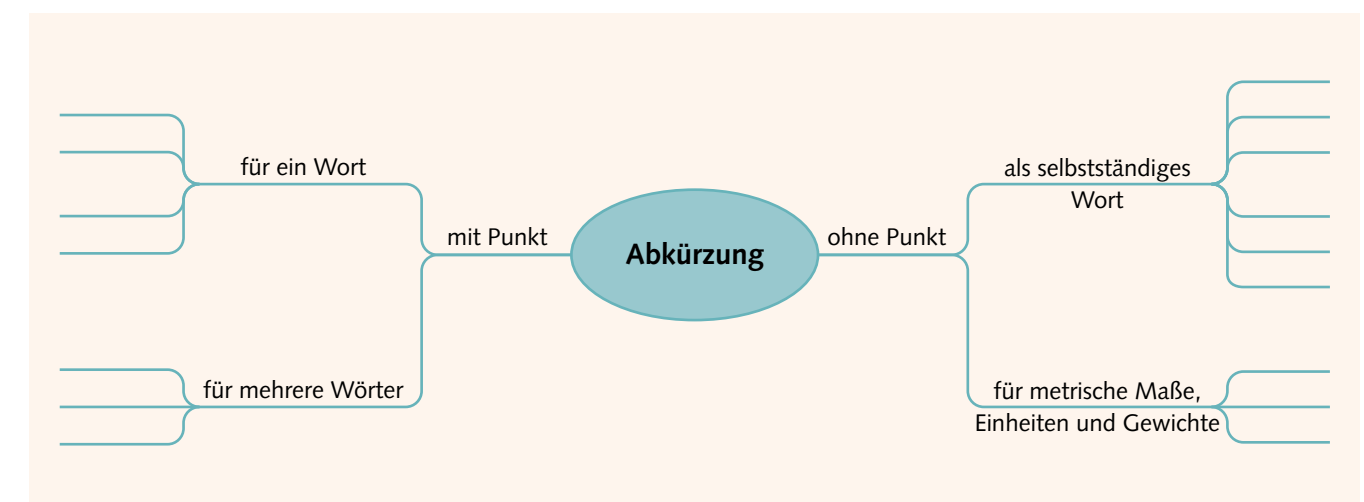
Abkürzungen sind verkürzte Darstellungen von Wörtern oder Wortgruppen und dienen der Schreib- und Lese-Erleichterung. Sie werden mit Punkt geschrieben, wenn man sie im vollen Wortlaut spricht. Wird ein Wort in der Buchstabenfolge gesprochen, entfällt der Punkt.

Abkürzungen				
Merke	mit Punkt		ohne Punkt	
	im vollen Wortlaut gesprochen		als selbstständiges Wort oder <u>buchstäblich</u> gesprochen	für metrische Maße, Gewichte und Einheiten
	stehen für ein Wort	stehen für zwei oder mehrere Wörter		
	ohne Leerschritt	mit Leerschritt	ohne Leerschritt	ohne Leerschritt
Beispiel	gez.	i. A.	KG	kg
	bzw.	z. B.	GmbH	mm
	evtl.	u. a.	BAföG	MHz

Routine erlangen

Aufgabe: Kürzen Sie richtig ab und tragen Sie die Abkürzungen in die Mindmap ein:

dieses Monats, Gramm, beziehungsweise, Personenkraftwagen, Abteilung, Handelsgesetzbuch, vorigen Jahres, das heißt, Aktiengesellschaft, Liter, Neue Ruhr Zeitung, Deutsches Institut für Normung, zurzeit, Zentimeter, Industrie- und Handelskammer, Million



1.2 Kurz- und Langstrich

DIN – kurzgefasst

Der Kurzstrich verbindet sprachlich zusammengehörende Bestandteile und wird i. d. R. ohne Leerschritt geschrieben. Der Langstrich wird mit Leerschritt geschrieben.

1.2.1 Kurzstrich

Merke:

Der Kurzstrich wird

- in Verbindungen mit einem Bindestrich,
- beim Datum,
- bei Telefonnummern zur Angabe der Zentrale oder der Durchwahlnummer

geschrieben und erhält i. d. R. **keinen** Leerschritt. In Wortergänzungen ersetzt der Kurzstrich das fehlende Wort.

ohne Leerschritt		Leerschritt variabel	
Bezeichnung	Beispiel	Bezeichnung	Beispiel
Bindestrich	Ich-Sucht	Wortergänzungsstrich	Warenein- und -ausgang Fort- und Weiterbildung Büro- und Geschäftsprozess
	Burn-out-Syndrom		
	Dortmund-Ems-Kanal		
Datum	2025-06-30		
Telefonnummer mit Durchwahl	☎ 4375-0		
	☎ 4375-200 ¹		
Vorzeichen	–800 ²		

1.2.2 Bindestrich – Exkurs

Rechtschreibung – kurzgefasst

Der Bindestrich verbindet zusammengehörende Wörter miteinander. Zu beachten sind verschiedene Rechtschreibregeln.

Merke	Beispiel
bei drei gleichen Buchstaben	Auspuff-Flamme, Hawaii-Insel
bei inhaltlich eng zusammengehörigen oder unübersichtlichen Zusammensetzungen	Leichtathletik-Länderkampf, Nord-Süd-Dialog
bei Aneinanderreihungen, in denen das erste Wort eine Ziffer ist	35-Stunden-Woche, 17-jährig
bei Zusammensetzungen, in denen das erste Wort eine Abkürzung oder ein einzelner Buchstabe ist	E-Bike, s-förmig
um Missverständnisse zu vermeiden oder bei schwierig lesbaren Zusammensetzungen	Druck-Erzeugnis, Drucker-Zeugnis, be-greifen, Re-Infektion

¹ Siehe Kapitel „Besondere Zahlengliederungen“

² Langstrich empfehlenswert, da es ein Wort vertritt; Ausnahme: ohne Leerschritt, weil es vom Rechenoperator „minus“ abzugrenzen ist.

1.2.3 Langstrich

Merke:

Der Langstrich wird in folgenden Verbindungen **mit** Leerschritt geschrieben:

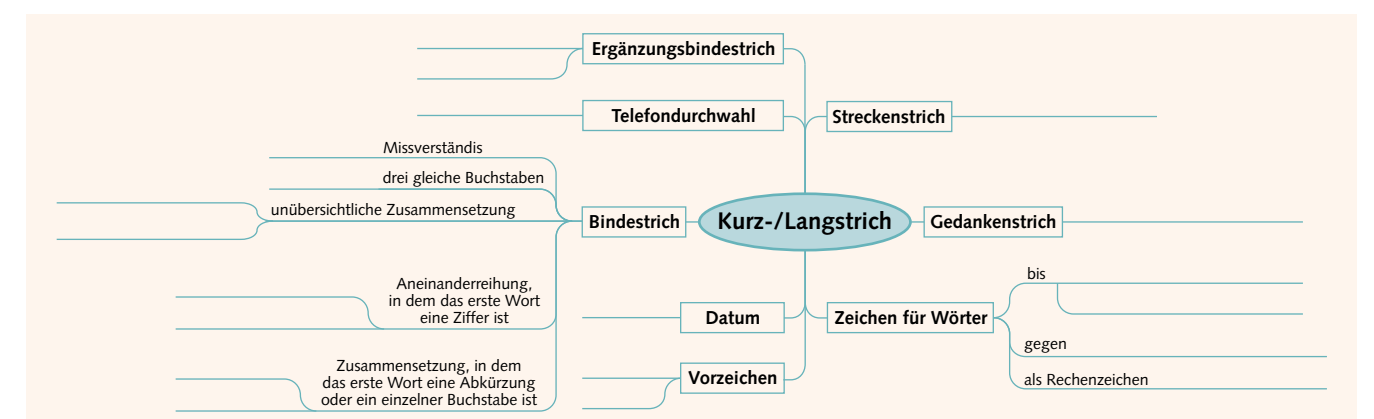
- bei Streckenangaben
- als Gedankenstrich
- als Wortvertreter für „bis“, für „gegen“ bei sportlichen Veranstaltungen und für „minus“

Bezeichnung	Beispiel	
Gedankenstrich	Sie wundern sich – so sagen Sie – über meine Äußerungen.	
Streckenstrich	Hamburg – Frankfurt – Nürnberg	
Wortvertreter für	bis	Burgstraße 3 – 5
	gegen	TT Stuttgart – TT Aachen ³
	minus	10 – 1 = 9

Routine erlangen

Aufgabe: Ordnen Sie der Grafik die *kursiv gedruckten* Beispiele und Sätze zu.

Die *Hoch-Zeit* der Spargel-Ernte hat begonnen.
 1000 – 100 = 900
 Unsere Öffnungszeiten sind vormittags: 09:00 – 12:00 Uhr.
 Das *deutsch-niederländische* Wörterbuch hilft bei der Übersetzung.
 Die *Schiff-Fahrt* ist wegen Hochwasser eingestellt.
 Das Tischtennisspiel *TTC Neu-Ulm – 1. FC Saarbrücken* TT endete unentschieden.
 Familie Müller wohnt in der *Tiergartenstraße* 5 – 7.
 Sie erreichen *uns – auch nachts* – unter dieser Telefonnummer.
 Das *A4-Format* entspricht der Größe eines Geschäftsbriefes.
 Sie erreichen mich unter folgender Telefonnummer: 02821 48575-300.
 Die *2-prozentige* Anpassung der Versicherungsprämie war niedrig.
 Sie beherrscht das Spielen der *C-Dur-Tonleiter*.
 Die *Vor- und Nachteile* sind genau zu überdenken.
 Das Briefdatum lautet: 2020-05-12.
 Die tiefste Durchschnittstemperatur in diesem Winter lag bei –10 °C.
 Die Anschrift lautet: *Kardinal-van-Gaalen-Straße*.⁴
 Auf der *Autobahn Köln – Frankfurt* staut sich der Verkehr.
 Ab sofort haben wir eine *4-Zimmer-Wohnung* angemietet.
 Vermerken Sie den *Geburtsort und -tag*!
 Das Rechenergebnis lautet –10.



³ Siehe Kapitel „Sonderzeichen, die für ein Wort stehen“, aber nicht: bei Rechtsstreitigkeiten (Meier ./ Schulz)

⁴ Siehe Kapitel „Straßennamen“

Routine erlangen – leicht

Aufgabe: Ersetzen Sie das Zeichen □ durch den Kurz- oder Langstrich. Beachten Sie, ob Leerschritte erforderlich sind oder nicht.

- Die von uns bestellten 100 T □ Shirts sind nicht mehr lieferbar.
- Die Ein □ und Ausgänge sind durch Wegweiser gekennzeichnet.
- Wir erwarteten die Lieferung bis zum 20xx □ 05 □ 29.
- Voraussichtlich wird das Gespräch 10 □ 15 Minuten dauern.
- Das Spiel der Mannschaften BM Iserlohn □ BM Dingden endete unentschieden.
- Die Route Goch □ Kleve □ Emmerich wird gerne mit dem E □ Bike zurückgelegt.
- Die Sendung □ sie wurde bereits vor 7 Tagen angekündigt □ ist erst jetzt eingetroffen.
- Die neuen Lohnsteuer □ Tabellen können Sie auf unserer Homepage einsehen.
- Unsere Öffnungszeiten sind Mo. □ Fr. wie folgt: 09:00 Uhr □ 18:00 Uhr.
- Berechnen Sie folgende Aufgabe im Kopf: 624 □ 376.
- Manche Tasten auf der Tastatur weisen eine Drei □ oder sogar Vierfachbelegung auf.
- Auf der Karl □ Hofer □ Allee wird ein neues Wohngebäude entstehen.
- Das Dehnungs □ h steht nur nach langem Vokal.
- Schon über 1000 Angebote □ hier geht es weiter zu meiner Facebook □ Seite.
- Pfingstsonntag und □ montag herrschte auf der Autobahn das totale Verkehrschaos.
- Unsere Mitarbeiter sind immer unter der Handy □ Nummer erreichbar.
- Den Liefertermin können wir □ wie Sie bereits wissen □ nicht einhalten.
- Ein Geschäftsbrief sollte immer mit einem Schluss □ Satz enden.
- Der ICE fährt die Strecke Köln □ Frankfurt □ Nürnberg □ München mehrmals täglich.
- Das PayPal □ Konto ist ein virtuelles Konto im Online □ Bezahlsystem mit zz. mehr als 123 Millionen Nutzern.
- Unsere Lieferungs □ und Zahlungsbedingungen sind in unseren AGB beschrieben.
- Beim Bindestrich wird □ laut Duden und DIN 5008 □ kein Leerzeichen gesetzt.
- Der 50 □ m □ Lauf findet morgen auf dem Sportplatz statt.
- Ballaststoffreiche Lebensmittel □ dazu gehören z. B. Hülsenfrüchte und Vollkornprodukte □ halten schlank und schützen vor Krankheiten.
- Durch das Umtauschrecht und die „Geld □ zurück □ Garantie“ wird das Kaufrisiko gemindert.
- Im Tarifstreit wurde für alle Arbeitnehmer eine 6,5 □ prozentige Lohnerhöhung gefordert.
- Der Ausnahmezustand □ das war im Frühjahr 2020 □ veränderte das Leben der Bevölkerung.
- Im Internet findet man die Beschreibung des Streckenfluges der 200 □ km □ Jura □ Route: Beromünster □ Bar-mel-weid □ Saint Imier.
- Viele Straßen in Deutschland werden nach berühmten Persönlichkeiten benannt, so z. B. Adalbert □ Stifter □ Weg, Charles □ Robert □ Darwin □ Platz, Franz □ Xaver □ Gabelsberger □ Allee.

Routine erlangen – anspruchsvoll

Aufgabe: Verwenden Sie den Kurz- oder Langstrich korrekt.

- In der Kosten und Leistungsrechnung wird ein kalkulatorischer Unternehmerlohn angesetzt.
- Es werden vor allen Dingen Vitamin C haltige Getränke geschätzt.
- Der ICE benötigt für die neue Strecke Duisburg Frankfurt München nur noch 5 bis 6 Stunden.
- Die 500 Euro Frage ist bei dem Quizspiel meistens einfach zu beantworten.
- Bei der letzten Wanderung liefen wir immer wieder bergauf und ab.
- Bitte geben Sie künftig die korrekte EMail Adresse an.
- Wir sind umgezogen und unsere Adresse lautet jetzt:
73199 Zell, Fritz Meyer Weg 5 bis 7.
- Diese Rede verdient 100prozentige Zustimmung.
- Von Friedemann Schulz von Thun stammt das Vier Ohren Modell.
- Beim Trinkwasser beträgt der tägliche Prokopf Verbrauch rund 127 Liter.
- Der Roman der letzte des Autors ist besonders erfolgreich.
- Bei Telefonanlagen sind Rufnummernsperrern bei Orts, Fern und Auslandsgesprächen möglich.
- Das Spiel Gummersbach e. V. gegen Dingden e. V. hat gerade begonnen.
- SEPA bedeutet übersetzt: Single Euro Payments Area Einheitlicher Euro Zahlungsverkehrsraum.
- Durch die neue, maximal 34stellige IBAN kann jedes Konto in Europa eindeutig identifiziert werden.
- Zum Wochenende gibt es wieder neue 3 und 4 Zimmerwohnungen zu vermieten.
- Die Lieferung erreichte uns erst am 03.07.2020.

- Die Größe eines Standardbriefes ist wie folgt: 14,00 bis 23,5 cm lang und 9,00 bis 12,5 cm breit.
- Die Größe eines A4 Blattes beträgt 210 x 297 cm und ist in der DIN 476 geregelt.
- Vitamine beispielsweise enthalten in frischem Obst oder Gemüse sind lebenswichtig.
- Das Musikerleben ist ein besonderer Genuss für die Sinne; das Musikerleben ist aufgrund der vielen Auftritte sehr anstrengend.
- Zinspläne und Tilgungspläne lassen sich sehr gut in Excel Tabellen erstellen.
- Die Mund zu Mundbeatmung erlernt man im Erste Hilfe Lehrgang.
- Das beheizte Freibad ist gerade auch im Winter für die Badegäste geöffnet.
- Es gibt neun Landesrundfunkanstalten, die sich in der Arbeitsgemeinschaft der öffentlich rechtlichen Rundfunk-anstalten der Bundesrepublik Deutschland zusammengeschlossen haben.

1.3 Sonderzeichen

DIN – kurzgefasst

Sonderzeichen lassen sich in unterschiedliche Kategorien einteilen und sind weder Ziffern noch Buchstaben. Sie vertreten ein Wort und sind mit einem vorausgehenden und folgenden Leerschritt darzustellen.

1.3.1 Sonderzeichen, die für ein Wort stehen

Merke: Vor und nach einem Sonderzeichen den Leerschritt setzen

Zeichen	Beispiel	Merke
Dollar	über 3 ¤\$	
Euro	bis zu 5 ¤€	
geboren	* ¤2018-05-01	
gegen	Borussia Dortmund ¤ – ¤Bayern München ⁵ Meier ¤./ ¤Schulz	bei sportlichen Veranstaltungen bei Rechtsstreitigkeiten
gestorben	† 2018-05-06	
Nummer	Artikel-Nr. 500 oder Artikel ¤# ¤500, Rechnung ¤# ¤700	
Paragraf	§ ¤40 BGB, aber: 40 Paragraphen §§ ¤43 ¤ – ¤45 ¤HGB	nur in Verbindung mit einer nachfolgenden Zahl verwenden 2 Paragrafenzeichen beim Plural
Prozent	2 ¤% ¤Skonto, 2-prozentig oder zweiprozentig, aber: Es wird in Prozent angegeben. 5-Prozent-Klausel ⁶ oder Fünfprozentklausel	nur in Verbindung mit einer Zahl verwenden
Promille	2 ¤o/oo ¤Maklergebühren, 2 ¤‰ ¤Alkohol	
Rechnen	52 ¤+ ¤4 ¤= ¤56, < ¤2, > ¤2	
und (Et-Zeichen)	Hans Müller ¤& ¤Söhne OHG Erziehung ¤& ¤Wissenschaft	
Verhältniszeichen	1 ¤: ¤50 000 ⁷	Maßstab; steht für das Wort „zu“

⁵ Siehe Kapitel „Langstrich“, Zeichen für „gegen“
⁶ Siehe Kapitel „Kurzstrich“ und Kapitel „Bindestrich: Aneinanderreihung mit Ziffern“
⁷ Siehe Kapitel „Sonderzeichen als Satzzeichen in anderer Verwendung“

Aufgabe 9: Rechte des Verbrauchers bei Reklamationen

Situation

Sie sind in der Reklamationsabteilung der Reif KG in Recklinghausen beschäftigt. Die Reif KG ist das größte Zweiradgeschäft der Kreisstadt. Der Zweiradspezialist ist bekannt für gute Qualität zu günstigen Preisen, fachliche Beratung und zuverlässigen Service. Er beschreibt sich selbst als „Kaufhaus rund ums Fahrrad“.

Heute kommt Ihr Vorgesetzter, Herr Groß, in Ihr Büro und legt Ihnen mit den Worten „Da ist wohl was schiefgegangen.“ einen Brief hin:

Charleen Rothfels

Marktstraße 150 ♦ 46045 Oberhausen ♦ ☎ 0208 23678 ♦ E-Mail: charo@gmx.de

Reif KG
Schlossgraben 30
45657 Recklinghausen

Montag, 19. Januar 20..

Rahmenbruch eines Damen-Mountainbike „Cute Lady S, Modellversion 20..“

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe vor 5 Monaten ein Damen-Mountainbike „Cute Lady S, Modellversion 20..“ bei Ihnen erworben. Dieses Rad benutze ich seitdem jeden Sonntag für Ausflüge ins Sauerland. Gestern bin ich aufgrund eines Rahmenbruchs mit diesem Fahrrad gestürzt. Der Radservice in Arnsberg wies mich darauf hin, dass die Ursache dieses Rahmenbruchs ein Haarriss im Rahmen sei. Es sei sehr wahrscheinlich, dass dieser Haarriss auf einen Produktionsfehler zurückzuführen sei.

Das Fahrrad erlitt einen Totalschaden. Meine Multifunktionsjacke im Wert von 400 Euro ist durch den Sturz zerrissen und damit nicht mehr zu gebrauchen.

Ich bitte Sie, mir einen angemessenen Vorschlag zur Regulierung dieses Schadens zu machen.

Freundliche Grüße

Charleen Rothfels

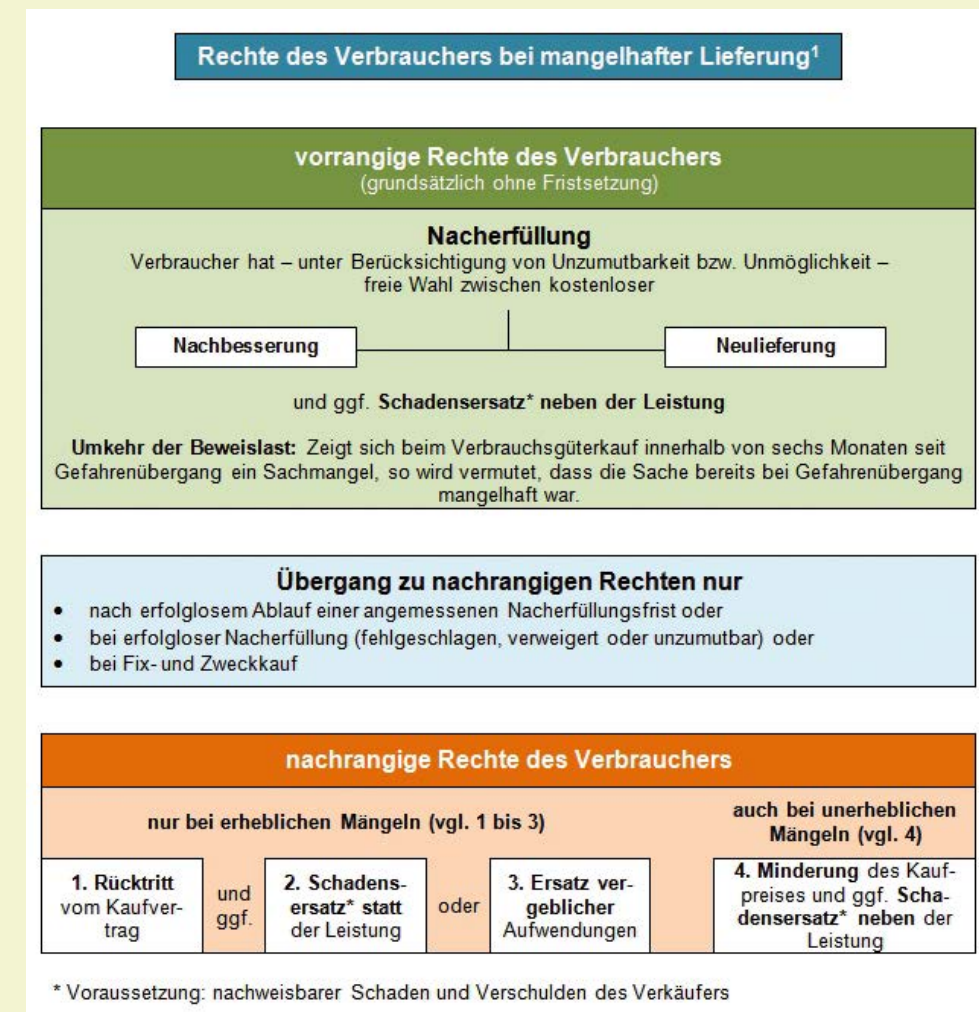
Herr Groß bittet Sie mit den Worten: „Wir wollen auf keinen Fall eine Kundin verlieren!“, Frau Rothfels so schnell wie möglich schriftlich zu antworten. Sie sollen ihr den ihr rechtlich zustehenden Anspruch und eine angemessene Kulanzleistung anbieten.

Zusätzlich möchte Herr Groß, dass Sie für die Mitarbeiter*innen ein Merkblatt erstellen. Dieses Merkblatt soll darüber informieren, welche gesetzlichen Ansprüche Verbraucher im Falle einer mangelhaften Lieferung besitzen.

Arbeitsanweisungen

Teil 1: Merkblatt

- Öffnen Sie in Word ein neues Dokument. Speichern Sie das Dokument unter dem Dateinamen **Informationsblatt_Nachname**.
- Setzen Sie Ihren Vor- und Zunamen rechtsbündig in Arial, 8 Punkt in die Kopfzeile.
- Schreiben Sie in die erste Zeile in Arial, 12 Punkt, fett, „Informationsblatt“.
- Erstellen Sie die unten stehende Grafik. Verwenden Sie dafür die Tabellenfunktion und Textfelder.
- Übernehmen Sie alle Absatz- und Zeichenformatierungen. Verwenden Sie als Schrift Arial, Schriftgröße 12 Punkt und 10 Punkt.



- Setzen Sie ein Fußnotenzeichen hinter das Wort „Lieferung“ in der Überschrift. Erzeugen Sie eine Fußnote (10 Punkt, Blocksatz) am Seitenende mit folgendem Inhalt:

¹ Grafik mit kleinen Änderungen übernommen aus: Bartnik, D. u. a. (2014), Büro 2.1. Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement. Informationsband. 1. Ausbildungsjahr, Verlag Europa-Lehrmittel, Haan-Gruiten, S. 375.

- Speichern Sie Ihr Ergebnis.

Arbeitsanweisungen (Fortsetzung)

Teil 2: Geschäftsbrief

- Öffnen Sie den **Geschäftsbriefvordruck Reif KG** und speichern Sie diesen unter dem Namen **Antwort auf Reklamation_Nachname**.
- Verwenden Sie Arial, 12 Punkt.
- Übernehmen Sie alle Angaben aus dem Brief von Frau Rothfels, die Sie für Ihre Antwort brauchen.
- Weitere Angaben:
 - Erstellen Sie Ihr eigenes Kurzzeichen.
 - Ihre Telefonnummer lautet 02361 2409-43.
 - Die Fax-Nummer der Radmarkt Reif KG ist 02361 2410.
 - Ihre E-Mail-Adresse heißt eigenerName@radmarkt.reif.de.
 - Sie besitzen Artvollmacht.
- Schreiben Sie die Antwort an Frau Rothfels. Formulieren Sie den Brief in ganzen Sätzen, nicht stichwortartig. Achten Sie auf eine gute Ausdrucksweise und übersichtliche Darstellung.
- Berücksichtigen Sie die Angaben der Situation und gehen Sie dabei besonders auf folgende Punkte ein:
 - Entschuldigung und Erläuterung der Situation
 - Rad zur Begutachtung vorbeibringen
 - Darstellen der Rechte, die Frau Rothfels aufgrund der geschilderten Situation hat
 - allerdings: Reparatur des Rahmens nicht möglich
 - Behebung des Schadens an der Jacke
 - Vorschlag über eine zusätzliche, angemessene Kulanzleistung
 - geeigneter Schlusssatz
- Speichern Sie Ihr erstelltes Dokument.

Aufgabe 10: Flyer „Seminarwoche für unsere Auszubildenden“

Situation

Die Ausbildungsleiterin der Markgraf Brunnen GmbH, Frau Arnold, bittet Sie einen Flyer zur Einladung für ein Seminar zur Prüfungsvorbereitung im A5-Format zu entwerfen. Mit diesem Flyer sollen alle Auszubildenden aus Freiburg eingeladen werden (PLZ-Gebiet 79098). Dazu muss eine vorhandene Datei entsprechend überarbeitet werden. Frau Arnold wünscht, dass der Flyer mit der Serienbrieffunktion erstellt wird, damit eine persönliche Anrede möglich ist.

Frau Arnold bittet Sie, ihr die Vorschläge der teilnehmenden Auszubildenden sowie zum Flyer per E-Mail zuzusenden. Der Seminarleiter, Herr Pfitzer, soll die Informationen per Kopie erhalten. Eine Erläuterung zur technischen Ausstattung zum Besuch von Webinaren fügen Sie bei.

Übung

Arbeitsanweisungen

Teil 1: Mitteilung an Frau Arnold per E-Mail

- Öffnen Sie ein neues Dokument in Word und ändern Sie den rechten Rand auf 1 cm.
- Erstellen Sie mit der Tabellenfunktion die Kopfangaben für ein E-Mail-Formular. Übertragen Sie die Leitwörter „An:“, „Cc:“, „Bcc:“, „Betreff:“ und „Anhang:“ und füllen Sie die Bereiche gemäß der Situationsbeschreibung aus.
- Informieren Sie Frau Arnold über die inhaltlichen Punkte (siehe nachfolgende Stichpunkte), die Sie für den Flyer vorsehen:
 1. Seminarwoche in der Zeit vom ... (**Datum einsetzen**)
 2. Ort: Haus des Handwerks in Freiburg, Seminarstraße 7 - 11
 3. Veranstaltung als Präsenzveranstaltung oder als Webinar buchbar
 4. beim Webinar technische Ausstattung gemäß der beiliegenden Erläuterung beachten
 5. neue Lernerfahrungen beim hybriden Lernen sammeln (z. B. Interaktion, mobiles Lernen)
 6. Anmeldung bis zum TT.MM.JJJJ
- Weisen Sie auf die ausgewählten Auszubildenden hin. Die selektierte Datenquelle sowie den Entwurf für den Flyer fügen Sie der E-Mail als Anhang bei.
- Erstellen Sie gemäß den Gepflogenheiten in der Markgraf Brunnen GmbH einen normgerechten Abschluss der E-Mail.
- Speichern Sie die Bearbeitung unter **E-Mail-Flyer** ab.

Teil 2: Entwurf des Flyers

- Bearbeiten Sie als Vorbereitung zunächst die Auswahl der Auszubildenden. Öffnen Sie dazu in dem Ordner Schülerdateien die in Word erstellte Datenquelle **Auszubildende in Freiburg**.
- Sortieren Sie in der Datenquelle die Spalte PLZ aufsteigend. Löschen Sie alle Datensätze, die nicht der PLZ 79098 entsprechen. Sortieren Sie die verbleibenden Datensätze alphabetisch.
- Optimieren Sie die Spaltenbreiten und formatieren Sie die Datenquelle nach DIN 5008 und speichern Sie die überarbeitete Datenquelle unter dem Namen **Quelle Flyer**.

Arbeitsanweisungen (Fortsetzung)

- Um nun den Flyer zur Einladung zu erstellen, öffnen Sie ein neues Dokument (in Word) und verändern Sie den rechten Rand auf 1 cm.
- Fügen Sie eine Tabelle (1 Spalte, 1 Zeile) ein.
- Formatieren Sie die Tabelle wie folgt: Tabellenbreite 14 cm, Zeilenhöhe 20 cm.
- Zentrieren Sie die gesamte Tabelle.
- Leiten Sie einen Seriendruck ein und greifen Sie dazu über **Empfänger auswählen** auf die Datei „Quelle Flyer“ zurück.
- Formulieren Sie eine persönliche Anrede mit der Wenn-dann-sonst-Bedingung.
- Erstellen Sie einen optisch ansprechenden Werbe-Flyer nach den Vorgaben der Situation.
- Fügen Sie an geeigneter Stelle das Logo der Markgraf Brunnen GmbH und die Datei **Produkte Markgraf Brunnen.jpg** ein.
- Speichern Sie den Flyer unter dem Namen **Flyer als Seriendruck**.



Aufgabe 10: Zeitmanagement

Situation

Sie sind Mitarbeiter*in des Getränkeherstellers Markgraf Brunnen GmbH und derzeit in der Abteilung Personal eingesetzt. Da sich im Unternehmen die Probleme eines Tabellenkalkulationsprogrammes mit dem Zeitmanagement häufen, hat sich die Geschäftsleitung das Ziel gesetzt, die Belegschaft in diesem Bereich gezielt zu schulen. Unter anderem soll das Instrument der Eisenhower-Matrix eingeführt und dazu auch ein entsprechendes Tabellenkalkulations-Tool zur Verfügung gestellt werden.

Übung

Arbeitsaufträge

- Erstellen Sie die folgenden beiden Tabellen auf zwei Tabellenblätter der gleichen Datei oder öffnen Sie die Datei „Aufgabe 10“.

	Aufgaben	Datum	Wertigkeit	Vorgehen	Erledigen bis
5					
6	Infoblatt für neue Mitarbeiter bis Ende des Jahres erstellen	10. Dez.			
7	Vorlage für neue Reisekostenabrechnung bis zum 14.12. erstellen	10. Dez.			
8	Reisedokumente für Indien-Reise des Geschäftsführers organisieren	10. Dez.			
9	Teilnahme an außerordentl. Teamsitzung 10.12., 16 Uhr	10. Dez.			
10	Flugticket für eigene Dienstreise nach Paris besorgen	10. Dez.			
11	Anfrage von Großkunden, Bitte um Rückruf	10. Dez.			
12	Fortbildungsplanung für nächstes Kalenderjahr	10. Dez.			
13	Vorhandene Schulungsunterlagen grafisch "aufpeppen"	10. Dez.			
14	Auszubildender bittet um Mithilfe bei Suche nach verlorenem Handy	10. Dez.			
15	Erkrankte Kollegin bei Kundentermin vertreten	10. Dez.			
16	Prospektmaterial von Konkurrenzunternehmen sichten	10. Dez.			
17	Fachzeitschrift lesen	10. Dez.			

	A	B	C
3	Wertigkeit	Vorgehen	
4	A	sofort selbst erledigen	
5	B	exakt terminieren, persönlich erledigen	
6	C	delegieren	
7	D	nicht bearbeiten/eliminieren	
8			
9		nicht dringend	dringend
10	wichtig	B-Aufgaben	A-Aufgaben
11	unwichtig	D-Aufgaben	C-Aufgaben

- Entscheiden Sie auf der Grundlage der Eisenhower-Matrix, welche Wertigkeit Sie jeder Aufgabe geben und tragen Sie die Wertigkeit in die dafür vorgesehene Spalte der Aufgabenliste ein. Alle erforderlichen Informationen für Ihre Entscheidung finden Sie im Tabellenblatt „Eisenhower-Matrix“.
- Übertragen Sie mithilfe einer geeigneten Funktion die je nach Wertigkeit laut Eisenhower-Matrix (A – D) geeignete Vorgehensweise in die entsprechende Spalte der Aufgabenliste.

- Entscheiden Sie, bis zu welchen Terminen Sie die Aufgaben der Wertigkeit B (B-Aufgaben) erledigen wollen und tragen Sie diese in die Tabelle ein.
- Nun gilt es, die Kolleginnen und Kollegen zu überzeugen, dass die Eisenhower-Matrix dazu geeignet ist, das eigene Zeitmanagement zu professionalisieren. Ergänzen Sie auf dem Tabellenblatt „Eisenhower-Matrix“ unterhalb der Matrix eine Aufzählung der Vorteile, die die Arbeit mit der Eisenhower-Matrix mit sich bringt.