

Wirtschaftswissenschaftliche Bücherei für Schule und Praxis

Begründet von Handelsschul-Direktor Dipl.-Hdl. Friedrich Hutkap †

Verfasser:

Dr. Dieter Benen
Vanessa Horenkamp
Annette Ruwe
Ralf Salih

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Hinweis zu § 60a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Die Merkur Verlag Rinteln Hutkap GmbH & Co. KG behält sich eine Nutzung ihrer Inhalte für kommerzielles Text- und Data Mining (TDM) im Sinne von § 44b UrhG ausdrücklich vor. Für den Erwerb einer entsprechenden Nutzungserlaubnis wenden Sie sich bitte an copyright@merkur-verlag.de.

Coverbild (Mitte): © Maksim Smeljov - Fotolia.com
(links): © arsdigital - Fotolia.com
(rechts): © XtravaganT - Fotolia.com
(Struktur): © marigold_88 - Fotolia.com

* * * * *

6. Auflage 2026

© 2014 by Merkur Verlag Rinteln

Gesamtherstellung:

Merkur Verlag Rinteln Hutkap GmbH & Co. KG, 31735 Rinteln

E-Mail: info@merkur-verlag.de

lehrer-service@merkur-verlag.de

Internet: www.merkur-verlag.de

Merkur Nr. 1671-06

ISBN 978-3-8120-1217-1

Das Arbeitsheft „**Lernsituationen Büromanagement 1**“ ist der erste Teil einer dreibändigen Hefereihe (Merkurbücher 1671, 1672 und 1673) für den Ausbildungsberuf „**Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement**“. Jedes Einzelheft erschließt die Lernfelder eines Ausbildungsjahres.

Die Arbeitshefte folgen dem Ansatz der **Lernfeldkonzeption** und fördern das berufsorientierte ganzheitliche und selbstbestimmte Lernen.

Die **Lernfelder** des Rahmenlehrplans werden **in Form von Lernsituationen konkretisiert**. Die Hefte vertiefen auf diese Weise den Gedanken der **Kompetenzorientierung** (situationsbezogen – problemorientiert – kompetenzfördernd), dokumentieren aufgrund ihres Workbook-Charakters den Kompetenzerwerb und entlasten die Lehrkraft hinsichtlich Unterrichtsvorbereitung, Kopieraufwand und didaktischer Jahresplanung.

Die Lernsituationen unterstützen zudem die **Teamfähigkeit** sowie die Fähigkeit zur **Präsentation** und **Diskussion** der Schülerinnen und Schüler. Sie fördern also Kompetenzen, die weit über die reine Fachkompetenz hinausgehen.

Schulbuch
Kap. x.x

Da die Arbeitshefte **mit den Schulbüchern „Büromanagement“** (Merkurbücher 0671, 0672 und 0673) **abgestimmt** sind, verspricht die Kombination die besten Lehr- und Lernerfolge. Zu Beginn jeder Situation verweisen Kapitelangaben auf die im Schulbuch enthaltenen Fachinformationen, auf die bei Bedarf zugegriffen werden kann.

Bei der Erarbeitung der Lernsituationen wird das **Modellunternehmen „Heinrich KG“** zugrunde gelegt. Die Heinrich KG ist ein fiktives Unternehmen. Um mit dem Datenkranz des Unternehmens im schulischen Alltag besser arbeiten zu können, werden quantitative Reduzierungen speziell im Bereich der Belegschaft und des Sortiments vorgenommen. Diese relevanten unternehmensspezifischen Daten sind den Situationen zu Beginn des Heftes vorangestellt und sollten bei der Bearbeitung der einzelnen Lernsituationen adäquat berücksichtigt werden.

Wichtig ist, dass sowohl die **Komplexität** als auch die **Qualität der betrieblichen Daten** der Heinrich KG **realistisch** sind. Mit den stimmig und ökonomisch glaubwürdig modellierten Daten können alle Qualifikationen und Kompetenzen, die im Rahmen der Ausbildung von kaufmännischen Auszubildenden gefordert werden, berufsbezogen und handlungsorientiert erarbeitet und erlernt werden.

Die offene Gestaltung der Lernsituationen lässt an vielen Stellen eine themen- bzw. **lernfeldübergreifende Verknüpfung** zu. So wird vor allem die Fähigkeit der Auszubildenden, Sachverhalte unter verschiedenen Aspekten zu beurteilen und situationsadäquat umzusetzen, intensiv geschult.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in den meisten Fällen das generische Maskulinum verwendet.

Die Erarbeitung und Umsetzung der didaktischen Jahresplanung ist zentrale Aufgabe einer dynamischen Bildungsgangarbeit. Um diesen Prozess anzustoßen, wird auf der Internetseite des Verlags zu den Lernsituationen des Arbeitsbuchs eine **modellhafte didaktische Jahresplanung** angeboten (→ www.merkur-verlag.de, Schlagwort „1671“). Das dort verwendete Schema zur **Dokumentation von Lernsituationen** integriert die **Kategorie Digitale Kompetenzen**. In dieser Kategorie wird durch die Dokumentation des digitalen Kompetenzerwerbs und mittels weiterer Arbeitsaufträge sichergestellt, dass und in welcher Weise die Integration von Aspekten digitaler Kompetenzförderung erfolgt.

Bielefeld und Cuxhaven im Frühjahr 2026

Die Verfasser

LERNFELD 1: DIE EIGENE ROLLE IM BETRIEB MITGESTALTEN UND DEN BETRIEB PRÄSENTIEREN

1 Einen Berufsausbildungsvertrag abschließen



Situation:

Sonja kommt gerade aus der Schule. Da aus unerfindlichen Gründen das WLAN nicht funktioniert und ihre mobilen Daten schon wieder aufgebraucht sind, liest sie zum Zeitvertreib in der Fernsehzeitung ihrer Eltern. Unter dem Titel „Wir wollen Sie kennenlernen“ findet sie einen Fragebogen, den man ausfüllen und einschicken kann. Unter den Einsendern wird eine Reise nach Hollywood ausgelost. Eigentlich ist ihr das Ausfüllen zu mühselig und sie fragt sich, warum die Zeitschrift so viel über sie wissen möchte. Wollen die vielleicht ihre Leser kennenlernen, damit sie wissen, was sie schreiben sollen? „Warum auch nicht“, denkt Sonja, „ich habe zwar nie Glück, aber einmal ist immer das erste Mal“. Sonja setzt sich hin und beginnt den Fragebogen auszufüllen.

Damit auch wir Sonja kennen lernen können, blicken wir ihr dabei über die Schulter.

Wir wollen dich kennenlernen!

Name:	Schneider	Schule:	Gesamtschule
Vorname:	Sonja	Klasse:	10
Geburtsdatum:	15. Mai 2010	Lieblingsfächer:	Englisch, Deutsch, Informatik
Geburtsort:	Hamburg	Hobbys:	tanzen, singen
Wohnort:	22117 Hamburg Lister Weg 10	Lieblingsmusiker/-in:	Beyoncé
Telefon:	040 303464	Lieblingfilm:	Die Tribute von Panem
		Lieblingsschauspieler/-in:	Jennifer Lawrence
		Wichtigstes Thema:	Umwelt
		Größter Fehler:	schlafe gern, höre gern laute Musik

Nach dem Ausfüllen des Fragebogens blättert Sonja ein wenig in der Tageszeitung, die ihre Eltern abonniert haben, und findet folgende Stellenanzeige:

Die **Heinrich KG** ist ein Unternehmen, das sich auf die Herstellung und den Vertrieb von Büromöbeln und Bürozubehör spezialisiert hat. Wir setzen auf Innovation bei unseren Produkten und Vertriebswegen sowie auf Selbstständigkeit und Eigenverantwortung bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Zum 1. September 2026 suchen wir
zwei **Auszubildende (m/w/d)**, die gerne
Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement werden wollen.

Die Ausbildung erfolgt an den Lernorten Betrieb und Berufsschule. Wir bieten eine qualifizierte Ausbildung in einem Team junger Kolleginnen und Kollegen.

Die Voraussetzungen, die Sie mitbringen sollten, sind: mindestens qualifizierter Hauptschulabschluss und die Bereitschaft, sich auf Neues einzulassen.

Heinrich KG
Büromöbel und Zubehör

Rufen Sie uns an!

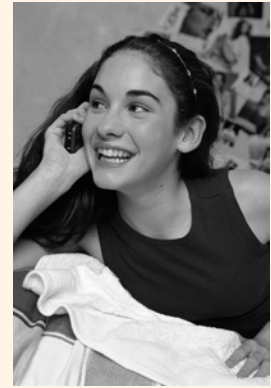
Frau **Kornelia Gehrke** steht Ihnen unter
Tel. 040 67245-10 für alle weiteren Fragen zur
Verfügung.

Heinrich KG, Rahlstedter Str. 144,
22143 Hamburg

Da Sonja plant, eine Ausbildung als Kauffrau für Büromanagement zu beginnen, beschließt sie sich zu bewerben. Etwas beklommen wählt sie die angegebene Nummer. Erleichtert stellt sie fest, dass Frau Gehrke, die Ansprechpartnerin und Ausbilderin der kaufmännischen Auszubildenden bei der Heinrich KG, sehr freundlich ist. Sie bittet Sonja, an einem der nächsten Tage zu einem ersten Vorstellungsgespräch vorbeizukommen und dabei relevante Bewerbungsunterlagen gleich mitzubringen.

...

Das Vorstellungsgespräch beginnt ganz anders als von Sonja erwartet. Frau Gehrke führt Sonja zunächst durch den Betrieb. Treppauf, treppab, und lauter nette Leute. Sonja ist beeindruckt. Bei einer Tasse Kaffee werden dann die Einzelheiten besprochen. Nach zwei Stunden ist das Gespräch zwischen Sonja Schneider und Frau Gehrke beendet. Frau Gehrke sagt Sonja zu, dass sie sich innerhalb von zwei Wochen bei ihr melden wird. ...



Genau zwei Wochen später erhält Sonja einen Brief von der Heinrich KG. Es ist eine Zusage! Sonja wird gebeten, mit ihren Eltern Monika und Paul Schneider vorbeizukommen, um den Berufsausbildungsvertrag zu unterschreiben. In dem Schreiben wird Sonja mitgeteilt, dass der Vertrag sich an Tarifverträgen für den Groß- und Außenhandel im Hamburger Wirtschaftsraum orientiert. Weiter wird Sonja zugesagt, dass sie wöchentlich innerbetrieblichen Unterricht erhält. Zudem wird Sonja darüber informiert, dass bei der Heinrich KG die Ausbildungsnachweise in elektronischer Form geführt werden.

Zur Information liegen dem Schreiben Auszüge aus den Tarifverträgen im Hamburger Groß- und Außenhandel (Material 2) und Hinweise zur Urlaubsberechnung (Material 3) bei.

Der Tag der Unterschrift ist gekommen. Sonja ist richtig feierlich zumute. Sie hat sich schick angezogen und ist ziemlich aufgeregt. Frau Gehrke hat die Leiterin des Kaufmännischen Bereichs, Frau Oswald, mitgebracht, die den Berufsausbildungsvertrag unterschreibt. Dann ist Sonja an der Reihe. Ein wenig eckig unterschreibt sie den Vertrag. Anschließend unterschreiben auch ihre Eltern den Berufsausbildungsvertrag. Als sie fertig sind, steht Frau Oswald auf, reicht Sonja die Hand und begrüßt sie als neue Auszubildende der Heinrich KG.



Arbeitsaufträge:

1. Bereiten Sie den Berufsausbildungsvertrag (Material 1) zur Unterschrift vor. Tragen Sie dazu die fehlenden Informationen in den blau gerahmten Textfeldern mithilfe der Informationen aus der Situationsbeschreibung sowie der Materialien 2 und 3 in das Formular ein.
2. Erläutern Sie, warum es strenge Mindestanforderungen an den Inhalt und die Form des Berufsausbildungsvertrages gibt.



Material 1: Berufsausbildungsvertrag

Berufsausbildungsvertrag

(§§ 10, 11 des Berufsbildungsgesetzes – BBiG)

Zwischen dem Ausbildenden (Ausbildungsbetrieb) und der/dem Auszubildenden wird nachstehender Berufsausbildungsvertrag zur Ausbildung im Ausbildungsberuf

(wenn einschlägig, bitte einschließlich Fachrichtung, Schwerpunkt, Wahlqualifikation(en) und/oder Einsatzgebiet nach der Ausbildungsordnung bezeichnen)

nach Maßgabe der Ausbildungsordnung¹ geschlossen.

Zuständige Berufsschule

Änderungen des wesentlichen Vertragsinhaltes sind vom Ausbildenden unverzüglich zur Eintragung in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse bei der Industrie- und Handelskammer anzuzeigen. Die beigefügten Angaben zur sachlichen und zeitlichen Gliederung des Ausbildungsablaufes (Ausbildungsplan) sowie die beigefügten **weiteren Bestimmungen** sind Bestandteil dieses Vertrages.

Angaben zum Ausbildenden

Name des Ausbildenden (Ausbildungsbetriebes)²

Straße, Haus-Nr.

PLZ Ort

Telefonnummer

E-Mail-Adresse (Angabe freiwillig)

Name, Vorname verantwortliche/r Ausbilder/in

Angaben zum/zu gesetzlichen Vertreter(n)³

keiner Eltern Mutter Vater Vormund

Name, Vorname

Anschrift

Name, Vorname

Anschrift

Angaben zur/zum Auszubildenden

Name

Vorname

Straße, Haus-Nr.

PLZ Ort

Geburtsdatum

Mobil-/Telefonnummer (Angabe freiwillig)

E-Mail-Adresse (Angabe freiwillig)

§ 1 – Dauer der Ausbildung

Dauer

Die Ausbildungsdauer beträgt nach der Ausbildungsordnung

24 Monate. 36 Monate. 42 Monate.

Auf die Ausbildungsdauer wird die Berufsausbildung zur/zum⁴

bzw. eine berufliche Vorbildung in

mit _____ Monaten angerechnet.⁵

Die Berufsausbildung wird in

Vollzeit Teilzeit⁶ _____ (% der Ausbildungszeit in Vollzeit) durchgeführt.

Die Ausbildungsdauer verlängert sich aufgrund der Teilzeit um

_____ Monate.

Die Ausbildungsdauer verkürzt sich vorbehaltlich der Entscheidung der zuständigen Stelle aufgrund

um _____ Monate.⁷

Die Berufsausbildung wird im Rahmen eines ausbildungsintegrierenden dualen Studiums absolviert.

Das Berufsausbildungsverhältnis

beginnt am _____ und endet am.⁸

Probezeit

Die Probezeit beträgt in Monaten⁹

einen zwei drei vier

§ 3 – Ausbildungsstätte

Die Ausbildung findet vorbehaltlich der Regelungen nach § 4 Nr. 12 dieses Vertrages in

Name/Anschrift der Ausbildungsstätte

und den mit dem Betriebssitz für die Ausbildung üblicherweise zusammenhängenden Bau-, Montage- und sonstigen Arbeitsstellen statt.

§ 4 – Pflichten des Ausbildenden

Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte(n) sind für den folgenden Zeitraum in der/den folgenden Ausbildungsstätte(n) vorgesehen (hierzu zählen auch Auslandsaufenthalte)

§ 5 – Pflichten der/des Auszubildenden

Führung von schriftlichen oder elektronischen Ausbildungsnachweisen

Der Ausbildungsnachweis wird wie folgt geführt:

schriftlich elektronisch

§ 6 – Bestandteile der Vergütung und sonstige Leistungen

Höhe und Fälligkeit

Das Ausbildungsverhältnis fällt in den Geltungsbereich des folgenden Tarifvertrages:

Das Ausbildungsverhältnis fällt nicht in den Geltungsbereich eines gültigen Tarifvertrages.

Der Ausbildende zahlt der/dem Auszubildenden eine angemessene Vergütung; diese beträgt zurzeit monatlich brutto

EUR	_____	_____	_____	_____
im	ersten	zweiten	dritten	vierten

Ausbildungsjahr.

Die Vergütung setzt sich aus verschiedenen Bestandteilen zusammen, die dem Vertrag als Anlage beigefügt werden.

Überstunden

Überstunden werden vergütet und/oder in Freizeit ausgeglichen.

§ 7 – Ausbildungszeit, Anrechnung und Urlaub

Tägliche und wöchentliche Ausbildungszeit¹⁰

Die regelmäßige tägliche Ausbildungszeit beträgt

_____ Stunden.¹¹

Die durchschnittliche wöchentliche Ausbildungszeit beträgt

_____ Stunden.

Urlaub

Es besteht ein Urlaubsanspruch

im Kalenderjahr	_____	_____	_____	_____
Werktage	_____	_____	_____	_____
Arbeitstage	_____	_____	_____	_____

§ 12 – Sonstige Vereinbarungen¹²; Hinweis auf anzuwendende Betriebs- bzw. Dienstvereinbarungen

Anlage gemäß § 4 Nr. 1 des Berufsausbildungsvertrages¹³

Die beigefügten weiteren Bestimmungen (Blatt 2 / Ausfertigung für Ausbildende / S. 3 und S. 4) sind Gegenstand dieses Vertrages.

Ort, Datum

Unterschrift der/des Auszubildenden

Stempel und Unterschrift des Ausbildenden

Unterschrift(en) der/des gesetzlichen Vertreter/s



Material 2: Auszüge aus den Tarifverträgen im Hamburger Groß- und Außenhandel

Auszüge aus dem Rahmentarifvertrag Hamburger Groß- und Außenhandel

...

§ 3 Arbeitszeit

1. Regelarbeitszeit

- a) Die tarifliche Arbeitszeit beträgt wöchentlich 38,5 Stunden ausschließlich der Pausen und verteilt sich grundsätzlich auf maximal 5 Arbeitstage in der Woche. Mehrarbeit sind die Stunden, die über die wöchentliche Regelarbeitszeit hinausgehen. ...

§ 9 Urlaub

1. Urlaubsanspruch

- a) Beschäftigte haben in jedem Urlaubsjahr (Kalenderjahr) Anspruch auf einen Erholungsurlaub unter Fortzahlung des Entgeltes.
- b) Die Dauer des Jahresurlaubs beträgt 30 Arbeitstage, basierend auf einer 5-Tage-Woche.
- c) Schwerbehinderte mit einem Grad der Behinderung von mindestens 50 % erhalten den gesetzlichen Zusatzurlaub.
- d) Im Eintritts- und Austrittsjahr erhält der Beschäftigte für jeden Beschäftigungsmonat, in welchem das Arbeitsverhältnis mehr als 14 Kalendertage bestanden hat, 1/12 des Jahresurlaubs. Bruchteile von Urlaubstagen, die mindestens einen halben Tag ergeben, sind auf volle Urlaubstage aufzurunden. ...

Auszug aus dem Tarifvertrag über Gehälter, Löhne und Ausbildungsvergütungen

Die Ausbildungsvergütungen betragen:

1. Ausbildungsjahr	1.227 €
2. Ausbildungsjahr	1.317 €
Nach dem 2. Ausbildungsjahr	1.407 €



Material 3: Urlaubsberechnung nach dem Bundesurlaubsgesetz und dem Jugendarbeitsschutzgesetz

Bundesurlaubsgesetz (BUrlG)

§ 5 Abs. 2

Bruchteile von Urlaubstagen, die mindestens einen halben Tag ergeben, sind auf volle Urlaubstage aufzurunden.



Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)

§ 19 Abs. 1

Der Arbeitgeber hat Jugendlichen für jedes Kalenderjahr einen bezahlten Urlaub zu gewähren.

§ 19 Abs. 2

Der Urlaub beträgt jährlich:

- Mindestens 30 **Werktage**, wenn der Jugendliche **zu Beginn** des Kalenderjahres noch **nicht** 16 Jahre alt ist. (Dies entspricht 25 Arbeitstagen [$30 : 6 = 5$; $5 \cdot 5 = 25$].)
- Mindestens 27 **Werktage**, wenn der Jugendliche **zu Beginn** des Kalenderjahres noch **nicht** 17 Jahre alt ist. (Dies entspricht 23 Arbeitstagen [$27 : 6 = 4,5$; $4,5 \cdot 5 = 22,5 \rightarrow 23$].)
- Mindestens 25 **Werktage**, wenn der Jugendliche **zu Beginn** des Kalenderjahres noch **nicht** 18 Jahre alt ist. (Dies entspricht 21 Arbeitstagen [$25 : 6 = 4,1\bar{6}$; $4,1\bar{6} \cdot 5 = 20,83 \rightarrow 21$].)

Weitere Regelungen nach dem Bundesurlaubsgesetz (BUrlG)

Jeder Arbeitnehmer hat laut § 1 BUrlG in jedem **Kalenderjahr** Anspruch auf bezahlten Erholungsurlaub.

Ein Arbeitnehmer, der sechs Tage die Woche arbeitet, hat gemäß § 3 BUrlG einen **Urlaubsanspruch** von 24 Werktagen (= vier Wochen). Werktage sind alle Tage einer Woche, außer Sonn- und Feiertage.

Der Mindesturlaub für Arbeitnehmer, die fünf Tage in der Woche arbeiten, beträgt 20 Tage. Bei nur vier Arbeitstagen pro Woche, hat man 16 Urlaubstage pro Jahr.

Rechnung:

24 Werktage : 6 Werktage = 4 Wochen Urlaub

4 Wochen · 5 Arbeitstage = 20 Arbeitstage

4 Wochen · 4 Arbeitstage = 16 Arbeitstage

usw.

Der volle Urlaubsanspruch kann bei einem neuen Arbeitgeber erst nach einer **Wartezeit** von sechs Monaten erworben werden. Wenn Sie die Wartezeit noch nicht hinter sich gebracht haben, steht Ihnen ein Teilurlaub zu. Dieser beträgt 1/12 des Jahresurlaubs für jeden vollen Monat des bisherigen Arbeitsverhältnisses.

3. Nachdem der unterschriebene Vertrag bei der Handelskammer Hamburg eingereicht wurde, überprüft diese, ob folgende Voraussetzungen erfüllt werden:

➤ _____

➤ _____

➤ _____

Wurden sämtliche Voraussetzungen erfüllt, trägt die Kammer den vorliegenden Vertrag in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse ein. Hiermit ist ein anerkanntes Berufsausbildungsverhältnis begründet.

4. Stellen Sie Ihre eigenen Interessen und mögliche Interessen Ihres Ausbildungsbetriebs an der Durchführung der Ausbildung in der folgenden Liste gegenüber und kennzeichnen Sie Übereinstimmungen (☺) und mögliche Konfliktbereiche (☹) durch Ankreuzen!

Eigene Interessen	☺	☹	Betriebsinteressen

11 Informationen aus einem Organigramm entnehmen

Schulbuch
Kap. 3.1



Situation:

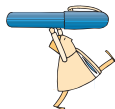
Sonja Schneider hat offenbar in dem Gespräch mit Gerda Heinrich einen guten Eindruck hinterlassen. So erklärt sie sich zumindest, dass Frau Heinrich sie nach Rücksprache mit Frau Gehrke mit einer recht speziellen Aufgabe betraut: Für die Erstellung einer Präsentation soll Sonja nach betriebsinternen Informationen recherchieren. So soll sie u. a. Folgendes ermitteln:

Heinrich KG
Büromöbel und Zubehör

Informationen...

- (1) zu den drei Kunden, mit denen die Heinrich KG derzeit die höchsten Umsätze erzielt.
- (2) zum Anfangsgehalt eines Auszubildenden, der seine Abschlussprüfung bestanden hat.
- (3) zum aktuellen Lagerbestand der Heinrich KG an produzierten Rollcontainern.
- (4) zu den Beschäftigten der Heinrich KG, die „im eigenen Hause“ ausgebildet wurden.
- (5) zum Produktspektrum der Heinrich KG an höhenverstellbaren Holzmöbeln.
- (6) zu den Kosten der Entsorgung von Altmöbeln in den letzten fünf Jahren.
- (7) zum Firmennamen des Lieferanten, bei dem die Heinrich KG im vergangenen Jahr wertmäßig am meisten eingekauft hat.

Sonja möchte ihre Sache möglichst gut machen und überlegt nun, wie sie am besten vorgehen soll...



Arbeitsauftrag:

Nutzen Sie das Organigramm der Heinrich KG (siehe S. 11) um zu ermitteln, welcher Mitarbeiter als Anlaufstelle für die Informationsbeschaffung jeweils infrage kommt. Beachten Sie, dass Sonja für die Beschaffung bestimmter Informationen eventuell auf mehrere Ansprechpartner zugehen muss.

Information	Ansprechpartner in der Heinrich KG
(1)	
(2)	
(3)	
(4)	
(5)	
(6)	
(7)	

4 Arbeitsabläufe planen (Zeitmanagement)



Situation:

Konstantin Küper hat vor etwa sechs Monaten, direkt nach der erfolgreich absolvierten Berufsausbildung, bei der Heinrich KG eine auf zwei Jahre befristete Stelle als Angestellter in der Abteilung Verkauf angetreten. Wie gewohnt holt ihn sein Kollege Sinan Sol mit dem Auto zur Arbeit ab. Während der Fahrt überlegt sich Herr Küper, was er heute im Büro erledigen muss. Um nichts zu vergessen, gibt er alles in die kostenlose Notizblock-App seines Smartphones, das er als ständigen Begleiter mit sich trägt, ein:

Heinrich KG
Büromöbel und Zubehör

- Geschäftsvorgang Westmoor KG bearbeiten, E-Mail verfassen und mit Anlagen senden
- E-Mail der Bereichsleiterin Frau Oswald beantworten
- Antrag auf Genehmigung meiner Fortbildung stellen, begründen und Kosten ermitteln
- drei E-Mails von gestern bearbeiten und an Frau Erler weiterleiten
- Werbebriefe an ausgewählte Privatkunden verfassen
- bisher liegen gebliebene Schriftstücke sichten, sortieren und Ablage machen

Zu den eingetragenen Verpflichtungen sind Herrn Küper folgende Fakten bekannt:

- Herr Kirchhoff, Ansprechpartner bei der Westmoor KG, ist zurzeit in Urlaub
- die E-Mail der Bereichsleiterin Frau Oswald muss bis morgen beantwortet sein
- die Werbebriefe sollen in der nächsten Woche versendet werden
- der Antrag auf Genehmigung der Fortbildung muss heute gestellt werden

Als Herr Küper seinen PC-Arbeitsplatz im Büro erreicht, ruft er zuerst in MS Outlook seine E-Mails ab und beginnt diese zu lesen. Einige E-Mails findet er so interessant, dass er sich sofort näher mit ihnen beschäftigt. Danach schaut er auf die im Auto erstellte To-do-Liste und beginnt damit, den Geschäftsvorgang Westmoor KG zu bearbeiten, der am Anfang seiner To-do-Liste steht. Wiederholt läutet dabei sein Telefon.

Abgelenkt nimmt Herr Küper die Telefonate entgegen und beantwortet die gestellten Nachfragen. Für manche Fragen muss er Schriftstücke aus der Ablage/Registatur nehmen und Fakten nachschlagen oder in MS Outlook im Posteingang bzw. -ausgang recherchieren. Zu einigen E-Mails benötigt er noch ergänzende Informationen, die er irgendwo auf seinem PC abgelegt hat. „Oh je, es ist ja schon 12:15 Uhr und ich habe so gut wie nichts geschafft“, bemerkt Herr Küper auf einmal. Er speichert die gerade begonnene E-Mail an die Westmoor KG als Entwurf in MS Outlook und geht in die Mittagspause.

Als Herr Küper um ca. 13:00 Uhr aus der Kantine zurückkehrt, gönnt er sich einen Cappuccino, surft ein wenig im Internet und öffnet dann die als Entwurf in MS Outlook gespeicherte E-Mail an die Westmoor KG und schreibt weiter. Dabei liest er eingehende E-Mails, die auf seinem Desktop angezeigt werden und ihn sehr interessieren, sofort. Da Herr Küper eingehende E-Mails prinzipiell im Posteingang lässt, fällt sein Blick eher zufällig auf die E-Mail von Frau Oswald: „Ach du meine Güte, die muss ich ja auch noch beantworten!“ Er bricht die Bearbeitung der E-Mail an die Westmoor KG ab und beschäftigt sich mit der E-Mail an Frau Oswald. Weil er dazu einige relevante hausinterne Informationen und Auskünfte benötigt, ruft er verschiedene Personen aus anderen Abteilungen an und sucht bereits abgelegte Schriftstücke aus Ordnern heraus. Schließlich ist er mit der Antwort fertig.

Die Büro-Uhr signalisiert 16:15 Uhr, Herr Küper hat in einer Viertelstunde Feierabend. Schnell schreibt er die E-Mail an die Westmoor KG fertig und versendet sie mit den Anlagen. Ein Blick auf die To-do-Liste im eigenen Smartphone zeigt, dass er bisher nur zwei Punkte der Liste abgearbeitet hat und er auf jeden Fall noch heute den Antrag auf die Genehmigung seiner Fortbildung stellen muss. „Mist, vermutlich wieder eine Überstunde mehr und eine Besserung ist nicht in Sicht, da bereits morgen neue Verpflichtungen anstehen und ich noch nicht einmal die alten Aufgaben erledigt habe“, denkt Herr Küper. Frust und ein schlechtes Gewissen melden sich – das Gefühl der Überforderung stellt sich bei ihm ein.



5 Termine planen

Schulbuch
Kap. 2.3



Situation:

In der Heinrich KG ist die Terminverwaltung ein wichtiges Management-Element. Um eine lücken- und vor allem pannenlose Terminplanung zu garantieren, ist eine gute Abstimmung erforderlich. Folgende W-Fragen helfen bei der Terminkoordinierung:

Heinrich KG
Büromöbel und Zubehör

wer mit wem	wann	wo	weshalb	wie lange
zusammenkommen soll.				

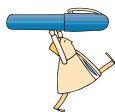
Bei festen Terminverpflichtungen ist zu berücksichtigen:

was	wann	wohin	weshalb	wodurch/womit
erfolgen soll.				

Die Anlässe und Aktivitäten der Treffen werden in drei Prioritätsstufen unterteilt:

- ▶ A-Aufgaben sind erstrangig und damit wichtig.
Für diese Termine sollte die meiste Zeit eingeplant werden.
- ▶ B-Aufgaben sind zweitrangig.
Sie können delegiert oder auf einen anderen Termin verschoben werden.
- ▶ C-Aufgaben sind Routineaufgaben.
Sie sind für die Erreichung von Zielen unwesentlich.

Im Rahmen ihrer Ausbildung soll Rita Roth die Kompetenz erwerben, Termine zu planen, festzulegen, vorzubereiten und zu kontrollieren. Weil nicht jedes Gespräch zeitlich genau geplant werden kann, sind Terminüberschneidungen durch genügend „Pufferzeiten“ zu vermeiden. Insbesondere soll Rita Roth dabei berücksichtigen, dass nicht jedes Gespräch zeitlich genau geplant werden kann und der Besprechungsraum zum Erfolg des Gesprächs beiträgt.



Arbeitsaufträge:

- Ein Termin ist ein für alle Teile verbindlich festgesetzter Zeitpunkt, der durch ein Datum und eine Uhrzeit bezeichnet wird. Im Berufsalltag wird zwischen festen und variablen Terminen unterschieden. Ein variabler Termin wird nach Vereinbarung zum festen Termin. Ergänzen Sie die folgenden Tabellen um jeweils sieben Beispiele.

Feste Termine	▶	▶	▶
▶	▶	▶	▶