



ZSL
Zentrum für Schulqualität
und Lehrerbildung
Baden-Württemberg

EINFÜHRUNGSUNTERLAGEN ZUR ÜBUNGSFIRMENARBEIT

MODUL IV – AUSZÜGE AUS DEM BÜROMANAGEMENT MEINER ÜBUNGSFIRMA

am Beispiel der MusterÜFA GmbH



Inhaltsverzeichnis– Auszüge aus dem Büromanagement meiner Übungsfirma

1. Lernwegeliste.....	1
2. Advance Organizer: „Büromanagement“	2
3. Worauf achte ich in der Übungsfirma bei der Gestaltung meines Büroarbeitsplatzes?	3
4. Sitzen Sie richtig?.....	5
5. Wie ist das Ablagesystem meiner Übungsfirma aufgebaut?	6
5.1 Beispiel für einen Aktenplan.....	9
5.2 Was muss ich bei der digitalen Ablage am PC beachten?.....	11
6. Was muss ich beim Führen von Telefongesprächen beachten?.....	12
7. Wie bediene ich unseren Kopierer und das Faxgerät?.....	15
8. Wie schreibe ich einen Geschäftsbrief?	17
8.1 Checkliste DIN-Norm	17
8.2 Word-Briefmaske: Warum brauchen wir eine DIN-Norm?.....	18
9. Wie versende ich E-Mails?.....	20
9.1 Zugang und Passwort.....	20
9.2 E-Mail: Wie verfasse ich eine Mail mit Anhang?	21
9.3 Tipps für den Umgang mit E-Mails	22

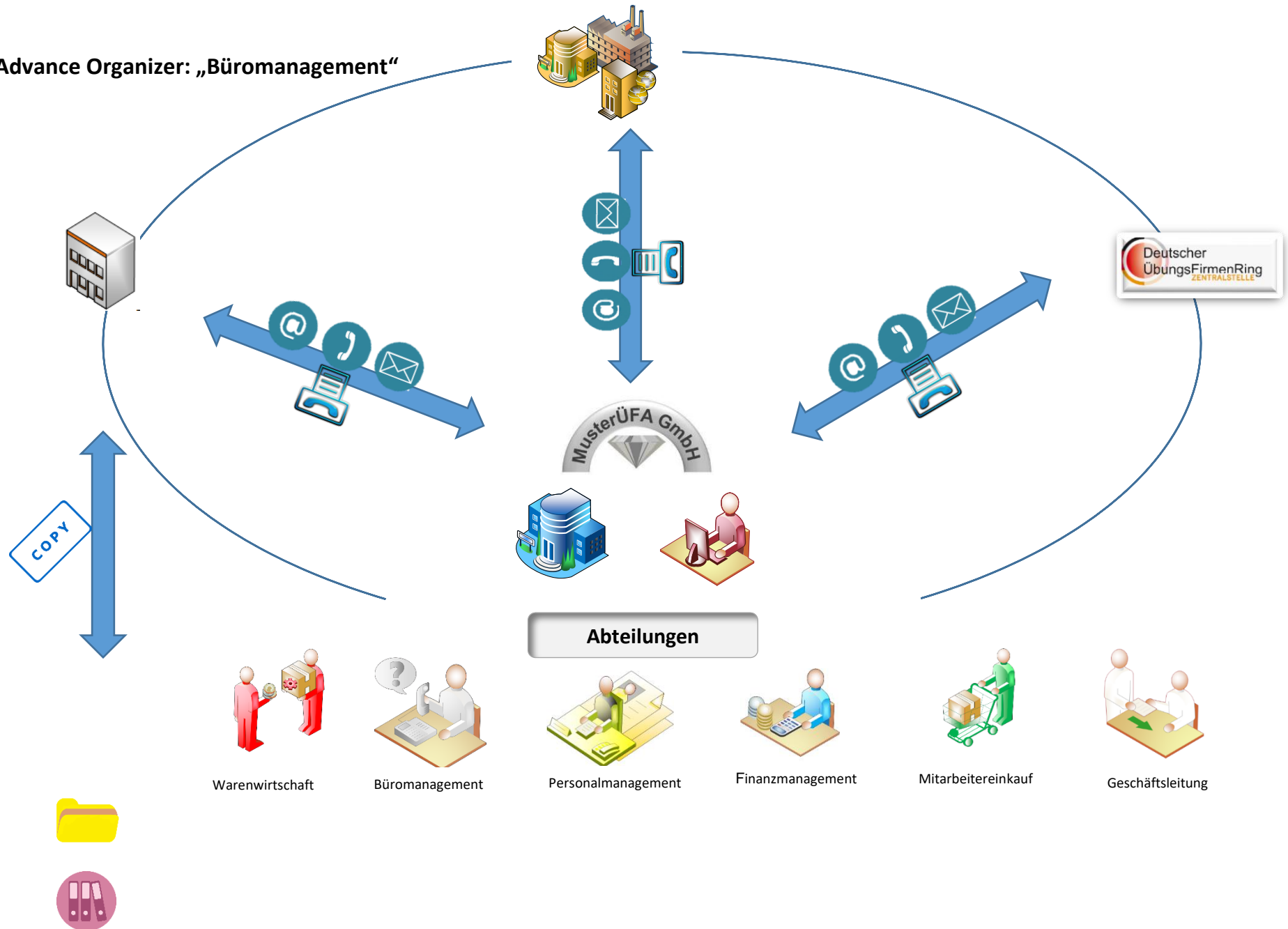
Modul IV– Auszüge aus dem Büromanagement meiner Übungsfirma

1. Lernwegeliste

Was Sie hier lernen können	Das kann ich sicher 	Hier bin ich mir unsicher 	Das kann ich gar nicht 	Lernmaterialien
Ich kann meinen Arbeitsplatz in der Übungsfirma richtig organisieren.				3
Ich kann eine richtige Sitzhaltung auf einem korrekt eingestellten Bürostuhl einnehmen.				4
Ich kann das Ablagesystem meiner Übungsfirma erläutern.				5
Ich kann einen sinnvollen Dateinamen beim Speichern vergeben.				5.2
Ich kann wichtige Aspekte der Datensicherheit einhalten.				5.2
Ich kann im Namen meiner ÜFA ein Telefongespräch führen und reflektieren.				6
Ich kann Inhalte einer Telefonnotiz erklären und eine Telefonnotiz erstellen.				6
Ich kann eine Kopie erstellen.				7
Ich kann den Ablauf beim Faxversand erläutern und ein Fax versenden.				7
Ich kann eine Briefvorlage unter Einhaltung der DIN-Norm erstellen.				8.1
Ich kann einen Brief nach den Regeln des Hamburger Verständlichkeitskonzeptes formulieren und analysieren.				8.1
Ich kann eine E-Mail mit Anhang erstellen und versenden.				9.2
Ich kann wichtige Regeln im Umgang mit E-Mails beachten.				9.3



2. Advance Organizer: „Büromanagement“



3. Worauf achte ich in der Übungsfirma bei der Gestaltung meines Büroarbeitsplatzes?



- Prüfen Sie in Kleingruppen die folgenden Aspekte. ⌚ **20 MINUTEN**
- Besprechen Sie Ihre Ergebnisse im Anschluss im Plenum. ⌚ **15 MINUTEN**
- Klären Sie im Anschluss unklare Aspekte mit Ihrer ÜFA-Leitung.

Checkliste zur Arbeitsplatzanalyse auf Basis gesetzlicher Bestimmungen (I)

Büroraum – Allgemeine Anforderungen		Ja	Nein	Unklar
1.	Der Büroraum ist mind. 8 m ² groß.			
2.	Der Boden ist rutschhemmend.			
3.	Es gibt keine Stolperstellen (Kabel, Unebenheiten).			
4.	Es gibt eine Sichtverbindung nach draußen.			
5.	Es gibt Lichtschutzvorrichtungen, z. B. Rollläden.			
Büroraum – Umweltbedingungen		Ja	Nein	Unklar
1.	Tageslicht ist ausreichend vorhanden.			
2.	Kunstlicht ist der Arbeitsaufgabe angemessen.			
3.	Raumtemperatur ist gleichmäßig hoch (21 – 23 °C).			
4.	Luftqualität ist gleichmäßig hoch, Luftfeuchtigkeit bei 50 %.			
5.	Lärm wird durch einzelne Arbeitsgeräte nicht gestört.			
6.	Lärm ist auch bei geöffnetem Fenster erträglich.			
7.	Es herrschen gleichmäßige Lichtverhältnisse.			
8.	Es gibt eine ausgewogene, harmonische Farbgestaltung.			
Arbeitsplatz – Allgemeine Anforderungen		Ja	Nein	Unklar
1.	Arbeitstisch trägt das GS-Zeichen.			
2.	Arbeitstisch hat keine scharfen Kanten/spitzen Ecken.			
3.	Arbeitstisch hat eine feste Höhe von 72 cm.			
4.	Arbeitsfläche beträgt mind. 160 x 80 cm.			
5.	Arbeitsfläche ist reflexionsarm.			
Arbeitsplatz – Benutzerdefinierte Anforderungen		Ja	Nein	Unklar
1.	Alle Arbeitsmittel können nach den Bedürfnissen angeordnet werden.			
2.	Der Bildschirm steht nicht über die hintere Tischkante.			
3.	Die oberste Darstellungszeile ist nicht oberhalb der Augenhöhe.			
4.	Ein Augenabstand von mind. 50 cm ist möglich.			
5.	Ich kann gerade vor dem Bildschirmgerät sitzen.			
6.	Bewegungs-/Beinfreiheit ist ausreichend vorhanden.			

Checkliste zur Arbeitsplatzanalyse auf Basis gesetzlicher Bestimmungen (II)

Arbeitsstuhl – Allgemeine Anforderungen		Ja	Nein	Unklar
1.	Der Arbeitsstuhl trägt das GS-Zeichen.			
2.	Der Arbeitsstuhl hat mind. 5 Rollen.			
3.	Der Arbeitsstuhl ist in der Sitzhöhe verstellbar.			
4.	Der Arbeitsstuhl hat eine neig- und fixierbare Rückenlehne.			
5.	Der Arbeitsstuhl hat einen atmungsaktiven Sitzbezug.			
6.	Der Arbeitsstuhl hat eine Stütze im Lendenwirbelbereich.			
Arbeitsstuhl – Benutzerdefinierte Anforderungen		Ja	Nein	Unklar
1.	Die Sitzhöhe ist für mich optimal.			
2.	Die Bewegungsfreiheit wird durch Armlehnen nicht eingeschränkt.			
3.	Der Arbeitsstuhl ermöglicht ein ermüdungsfreies Sitzen.			
Arbeitsmittel – Allgemeine Anforderungen		Ja	Nein	Unklar
1.	Der Bildschirm hat eine flimmerfreie Darstellung.			
2.	Der Bildschirm hat gut lesbare Zeichen.			
3.	Der Bildschirm ist dreh- und neigbar.			
4.	Der Bildschirm ist strahlungsarm (s. Monitorrückseite).			
5.	Die Tastatur hat eine gut lesbare Beschriftung.			
6.	Die Tastatur ist vom Bildschirm getrennt.			
7.	Die mittlere Tastenreihe ist max. 30 mm hoch.			
8.	Die Tastatur verfügt über getrennten Funktionstasten- und Ziffernblock.			
9.	Vorlagen sind gut lesbar.			
10.	Ein Vorlagenhalter ist frei aufstellbar und neigbar.			
11.	Ein Vorlagenhalter ist der Vorlagengröße angepasst.			
Belastungen - allgemein		Ja	Nein	Unklar
1.	Am Arbeitsplatz ist ausreichend Raum für wechselnde Arbeitshaltungen vorhanden.			
2.	Die Abstimmung der Sitzhöhe mit der Tischhöhe schließt Zwangshaltungen aus.			
3.	Der Arbeitsablauf ermöglicht einen Wechsel zwischen Sitzen, Gehen und Stehen.			

4. Sitzen Sie richtig?



- Achten Sie auf die richtige Einstellung des Bürostuhls: Stellen Sie die richtige Stuhlhöhe ein und überprüfen Sie diese regelmäßig.
- Achten Sie auf den richtigen Sehabstand zum Monitor sowie die Neigung des Bildschirms. Neueste Erkenntnisse empfehlen eine Blicklinie um ca. 35 ° aus der Waagerechten abgesehen.
- Achten Sie auf eine ergonomische Handhaltung; die Arbeitsfläche vor der Tastatur muss ein Auflegen der Hände ermöglichen.
- Achten Sie auf eine ergonomische Körperhaltung – sitzen Sie dynamisch, d. h. verändern Sie Ihre Sitzhaltung mehrmals am Tag.
- Nutzen Sie „Steh- und Gehpausen“, damit Sie nicht den ganzen Tag im Sitzen verbringen.
- Machen Sie regelmäßig Bürogymnastik!

ARBEITSAUFTRAG

⌚ 10 MINUTEN

Aufgabe: Recherchieren Sie im Internet und führen Sie praktische Übungen zur Bürogymnastik durch!

Tipp: Detaillierte Hinweise und Broschüren zum Bewegen und Sitzen im Büro finden Sie hier:

http://www.vbg.de/DE/3_Praevention_und_Arbeitshilfen/2_Themen/08_Gesundheit_im_Betrieb/Rueckengesundheit/03_Bewegen_Sitzen_Buero/bewegen_sitzen_buero_node.html



Das Motto in der Übungsfirma heißt:

CLEAN DESK POLICY

Sie teilen sich Ihren Arbeitsplatz mit anderen Übungsfirmen – deshalb sollte Ihr Schreibtisch immer aufgeräumt sein und alle Büro-Tools sollten jeweils am gleichen Platz zu finden sein.

Die 5-A-Aktion:

- Aussortieren
- Aufräumen nach Plan
- Arbeitsplatz sauber halten
- Anordnungen zur Regel machen
- Alle Punkte einhalten und ständig verbessern

Räumen Sie Ihren Arbeitsplatz jetzt auf, achten Sie auf Sauberkeit!
Denken Sie an die ÜFA-Teams, die morgen an Ihrem Platz arbeiten!


5. Wie ist das Ablagesystem meiner Übungsfirma aufgebaut?

Für einen reibungslosen Übungsfirmenarbeitstag ist eine ordentliche Ablage der verschiedenen Dokumente und Belege wichtig. Dabei weist jeder Ordner seine individuelle Struktur auf.



ARBEITSAUFTRAG

 **20 MINUTEN**

 Gehen Sie an Ihren ÜFA-Schrank und verschaffen Sie sich einen Überblick über die vorhandenen Ordner. Füllen Sie die untenstehende Tabelle aus.

Abteilung	Vorhandene Ordner	Register	Inhaltsbeschreibung	Wie wird sortiert?
 Warenwirtschaft Einkauf				
 Warenwirtschaft Verkauf				

Abteilung	Vorhandene Ordner	Register	Inhaltsbeschreibung	Wie wird sortiert?
 <p data-bbox="152 611 412 643">Finanzmanagement</p>				
 <p data-bbox="138 1185 421 1217">Personalmanagement</p>				

Abteilung	Vorhandene Ordner	Register	Inhaltsbeschreibung	Wie wird sortiert?
 <p>Büromanagement</p>				
 <p>Mitarbeitereinkauf</p>				
<p>Sonstiges</p>				

5.1 Beispiel für einen Aktenplan

Die Erstellung eines Aktenplanes im dekadischen System (= Nummerierung von jeweils 0 bis 9 in Klassen, Hauptgruppen und Gruppen) wäre ein erster Schritt zur strukturierten Ordnung. Diese Struktur kann ebenso in die digitale Dateistruktur am PC übernommen werden.

0 Personal		1 Waren		2 Mitarbeitereinkauf		3 Rechnungswesen	
00	Allgemeine Korrespondenz	10	Einkauf	20	Rahmenverträge	30	Firmenkonto
000	Briefe	100	Bestellungen	201	Musterfirma 1 GmbH	300	Sammelüberweisungen
001	E-Mails	101	Unbezahlte Rechnungen	202	Musterfirma 2 GmbH	301	ungebuchte Kontoauszüge
002	Telefaxmitteilungen	102	Bezahlte Rechnungen	203	Musterfirma 3 GmbH	302	gebuchte Kontoauszüge
003	Telefonnotizen			204	Musterfirma 4 GmbH	303	Festgeldkonten
		11	Bestellungen (Debitoren)			304	Kontoeröffnung und AGBs
01	Vorlagen für Vordrucke	110	Unbezahlte Rechnungen	21	Schriftverkehr	305	Leerformulare
010	Faxdeckblatt	111	Bezahlte Rechnungen	210	Angebote/Anfragen		
011	Telefonnotizen			211	Mahnungen	31	Mitarbeiterkonto
012	Briefmaske	12	Stornobuchungen	212	Fehlende Unterlagen	310	Sammelüberweisungen
013	Protokollvorlagen			213	Empfangsbestätigungen	311	Kontoauszüge 20xx
		13	Liefermahnung	22	Bestellungen	312	Kontoauszüge 20xx
02	Postein- und -ausgang			220	Laufzettel	313	Leerformulare
020	Anleitungen	14	Lieferbestätigung	221	Bestellung	32	Mahnungen Debitoren
021	Postprotokoll			222	Auftragsbestätigungen	320	Gelöschte Mahnungen
022	ZÜF-Postverteilungsblatt	15	Schriftverkehr	223	Bezahlte Rechnungen A - J	321	Offene Mahnungen
023	Postgebühren			224	Bezahlte Rechnungen K - P		
				225	Bezahlte Rechnungen S - Z	33	Mahnungen Kreditoren
03	Gehaltsabrechnung					34	Umsatzsteuer
030	Anleitungen					340	UST-Voranmeldung
031	Lohnsteuer – Anmeldungen					340	UST-Dauerfristverlängerung und UST-Steuererklärung
032	Beitragsnachweis KKH						
033	Beitragsnachweis KBS						
034	Mitarbeiterüberweisung						
035	Buchungsbelege						
036	Bankbelege					35	Energie

<p>04 Sozialversicherung 040 Anleitungen – Muster 041 Anmeldung Sozialversicherung 042 Abmeldung Sozialversicherung 043 Unfallversicherung 05 Mitarbeiter (Gruppe 1) 050 Mitarbeiterliste 051 Anwesenheitsliste 052 Arbeitsverträge 053 Abmahnungen 054 Arbeitszeugnisse</p> <p>06 Mitarbeiter (Gruppe 2) 060 Mitarbeiterliste 061 Anwesenheitsliste 062 Arbeitsverträge 063 Abmahnungen 064 Arbeitszeugnisse</p> <p>07 Kataloganforderungen</p> <p>08 Anschaffung Büromaterial 080 Bestellungen (fiktiv) 081 Bestellungen (Paper Star)</p> <p>09 Tagesprotokolle</p> <p>10 Kataloge und Flyer</p>			<p>350 Wasserrechnung 351 Stromrechnung</p> <p>36 Reinigungsdienstleistungen</p> <p>37 Allgemeines 370 Schriftverkehr 371 Laufende Verträge 372 Ruhrversicherung 373 Anschaffungen 3730 Geplante Anschaffungen 3731 Erledigte Anschaffungen 374 Anleitungen</p>
--	--	--	---

5.2 Was muss ich bei der digitalen Ablage am PC beachten?

Ideal wäre eine digitale Ablagestruktur, die mit den Prozessen und der Struktur der Papierablage synchronisiert ist. Die digitale Ordnerstruktur ist dynamisch und sollte regelmäßig kontrolliert, strukturiert und auch von nicht benötigten Dateien befreit werden. Speichern Sie immer im richtigen Ordner und beachten Sie eine einheitliche Regel für die Vergabe der Dateinamen!

Empfehlung: 2019-03-11_Rechnung_Musterfirma GmbH



ARBEITSAUFTRAG

15 MINUTEN

- Aufgabe: Klären Sie mit der ÜFA-Leitung, welche Regelungen für die Vergabe von Dateinamen bzw. Ordnernamen gelten. Erstellen Sie sich einen Reminder!

Datenschutz und Datensicherheit im Unternehmen

ARBEITSAUFTRAG

20 MINUTEN

- Aufgabe: Diskutieren Sie in Kleingruppen die dargestellten Maßnahmen; klären Sie mögliche Fragen mit Ihrer ÜFA-Leitung oder recherchieren Sie im Internet!

Organisatorische Maßnahmen:

- Zutrittskontrollen zu Computeranlagen
- Schlüssel, Ausweise, Biometrie, Kameras
- sichere Passwortvergabe
- Verschlüsselung von Daten
- Sichere Aufbewahrung von Datenträgern
- Schadenversicherung gegen höhere Gewalt
- Mitarbeiterschulungen
- Sensibilisierung
- Brandschutz, Einbruchschutz

Technische Maßnahmen:

- Notstromaggregat
- regelmäßige Wartung von Computern /Laptops
- Mirroring = Spiegelung der Festplatten
- Duplexing = gespiegelte Festplatten bei Servern an zwei Controllern
- nur lizenzierte Software
- regelmäßige Updates
- aktuelle Virenschutzsoftware und Firewall
- Zugriffsberechtigungen (Trustee Assignments)
- zentrale Passwortverwaltung
- zentrale Fehler- und Zugriffsprotokolle

Datenschutz und Datensicherheit

Maßnahmen gegen Computerkriminalität:

- regelmäßige Systemüberwachung
- Alarmanlagen
- Wachpersonal und Zugangskontrollen
- regelmäßige Mitarbeiterinformation zu Hackerangriffen (z. B. Viren, Trojaner, Würmer, Hoaxes, Pishing)
- Installation von Sicherheitssoftware

Gesetzliche Vorschriften:

- Umsetzung der Datenschutzgesetze
- Interner Datenschutzbeauftragter
- Schutz des persönlichen Lebens- und Geheimbereichs (StGB § 202 a, Abs. 15)
- Arbeitsvertragliche Geheimhaltungspflichten (UWG § 17, 1 und BetrVG § 96, Abs. 7)



6. Was muss ich beim Führen von Telefongesprächen beachten?

Beim Führen von Telefongesprächen sind bestimmte Regeln und Verhaltensweisen zu beachten. Auf eine freundliche Stimme, positive Formulierungen und auf klare Fragestellungen ist zu achten. Neben der Nennung des Firmennamens, seinem eigenen Namen, einer kurzen Begrüßungsformel und einer allgemeinen Kontaktaufnahme mittels Frage ist es während des Telefongesprächs wichtig, Informationen zur weiteren Bearbeitung des Anrufers zu notieren. Dabei ist eine Telefonnotiz hilfreich.

Gesprächsvorbereitung:

- Auf Gesprächspartner und Gesprächsinhalt einstellen.
- Bei schwierigen Gesprächen vorab Notizen machen.
- Vorliegenden Schriftverkehr herausuchen.
- Notizblock und Schreibgerät bereithalten.

Beispiel für eine Meldeformel am Telefon:

- „MusterÜFA GmbH, mein Name ist Sabine Mustermann, was kann ich für Sie tun?“
- Vermeiden Sie Nebentätigkeiten am Telefon!

Verabschiedung am Telefon:

Zusammenfassen der Gesprächsinhalte – „Danke für das Gespräch, ich habe mir alles notiert.“ - „Können wir so verbleiben?“ - „Gut, ich werde das sofort erledigen!“ – „Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag. Auf Wiedersehen!“

Wichtige Daten von uns:

☎ 0123 4567-0
📠 0123 4567-1
✉ DE01XXX@zuef-edu.de
🌐 www.musteruefa.de

Unsere Adresse:

MusterÜfa GmbH
Musterstr. 1
70000 Musterstadt



Bankverbindung:

Bank: Ruhrthalbank Essen AG
IBAN: DE00 0000 0000 0000 0000 00
BIC: RUHRDEE0

**Achtung: mit dem ÜFA-Telefon kann nur innerhalb Deutschlands telefoniert werden.
Telefon und Fax: „0“ vorwählen**

Stellen Sie sich vor, Sie sollen eine Schulung „Richtig Telefonieren“ für Ihr ÜFA-Team vorbereiten. In der Schulung wollen Sie zur Demonstration ein Telefongespräch simulieren.

ARBEITSAUFTRAG

⌚ 20 MINUTEN

1. ✎ Erarbeiten Sie ein Rollenspiel mit folgenden möglichen Gesprächsinhalten:
 - *Ein Kunde fordert einen Produktkatalog an.*
 - *Ein Lieferant mahnt eine offene Rechnung an.*
 - *Ein Kunde reklamiert die Ware.*
 - *Ein Kunde möchte die Kopie einer Rechnung.*

2. ✎ Schließen Sie sich in Dreiergruppen zusammen. Simulieren Sie das Telefongespräch (pro Gespräch jeweils zwei Rollenspieler und ein Feedbackgeber). Füllen Sie im Anschluss das Arbeitsblatt „Telefonnotiz“ aus.

3. ✎ Reflektieren Sie das Telefongespräch und beantworten Sie folgende Fragen:

Beobachtungskriterien	Gespräch 1:	Gespräch 2:	Gespräch 3:	Gespräch 4:
Freundlicher Telefonat?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise
Korrekte Meldeformel?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Klare Darstellung des Sachverhaltes?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise
Geht auf den Gesprächspartner ein?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise
Korrekte Schlussformel?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Ziel erreicht?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Teilweise

7. Wie bediene ich unseren Kopierer und das Faxgerät?




CHECKLISTE KOPIEREN

		JA ✓
8.	Keine Büroklammern vorhanden?	<input type="checkbox"/>
9.	Original in den Einzug (Schrift nach oben) oder auf den Scanner (Schrift nach unten) eingelegt?	<input type="checkbox"/>
10.	Kopieren gewählt?	<input type="checkbox"/>
11.	Anzahl der Kopien, Größe, Farbe oder Schwarz-Weiß eingestellt?	<input type="checkbox"/>
12.	Taste „Start“ gedrückt?	<input type="checkbox"/>
13.	Kopien und Original entnommen?	<input type="checkbox"/>



CHECKLISTE FAXEN

		JA ✓
1.	Faxvordruck ausgefüllt (siehe nächste Seite)?	<input type="checkbox"/>
2.	Schriftgröße groß genug?	<input type="checkbox"/>
3.	Keine Büroklammern vorhanden?	<input type="checkbox"/>
4.	Faxnummer des Empfängers auf der Rückseite des Fax-Dokumentes notiert?	<input type="checkbox"/>
5.	Fax-Dokument mit der beschrifteten Seite nach unten in das Fax eingelegt?	<input type="checkbox"/>
6.	Faxnummer mit der Vorwahl 0 in das Faxgerät fehlerfrei eingegeben?	<input type="checkbox"/>
FAX-Nummer für die Korrespondenzfirmen Rhein-Ruhr Werk AG, Nagara GmbH und Deutsche Warenhaus AG 0201 831491		
		
7.	Taste „Start“ gedrückt?	<input type="checkbox"/>
8.	Fax gerade durch den Papiereinzug gezogen?	<input type="checkbox"/>
9.	Empfangsbestätigung am Faxdisplay erhalten?	<input type="checkbox"/>
10.	Bei wichtigen Faxen Sendebericht oder Sendejournal ausgedruckt?	<input type="checkbox"/>

Vorlage Telefax



Telefaxdeckblatt

An:	Von:
Abteilung:	Abteilung:
Name:	Name:
Fax-Nr.:	Fax-Nr.:
Telefon:	Telefon:
Seitenzahl inkl. Deckblatt:	Datum:
Betreff:	
Mit der Bitte um: <input type="checkbox"/> Rücksprache <input type="checkbox"/> Erledigung <input type="checkbox"/> Anruf <input type="checkbox"/> Verbleib	
Kommentare:	

ARBEITSAUFTRAG

⌚ 5 MINUTEN

 Füllen Sie die Vorlage für den Fax-Versand von Beleg 4 (Modul 2, Kap. 2.6.5) aus.

8. Wie schreibe ich einen Geschäftsbrief?

8.1 Checkliste DIN-Norm


CHECKLISTE		JA ✓
1.	Gitternetzlinien und Lineal eingeschaltet? (Registerkarte Ansicht – Gitternetzlinien, Lineal)	<input type="checkbox"/>
2.	Silbentrennung „automatisch“ aktiviert? (Registerkarte Layout)	<input type="checkbox"/>
3.	Kopfzeile bearbeitet? (Name des Unternehmens und Logo; nicht höher als 2 cm, Layout „vor den Text“)	<input type="checkbox"/>
4.	Anschriftfeld und Informationsblock ausgefüllt?	<input type="checkbox"/>
5.	Folgt nach 2 Leerzeilen der Betreff? (Empfehlung: Fettdruck)	<input type="checkbox"/>
6.	Folgt nach 2 Leerzeilen die Anrede?	<input type="checkbox"/>
7.	Beginnt nach 1 Leerzeile der Brieftext mit Absätzen? (Absatz nach der Einleitung, im Hauptteil und vor dem Schluss)	<input type="checkbox"/>
8.	Zwischengespeichert? (Strg + S)	<input type="checkbox"/>
9.	Brief gestaltet? Empfehlungen: - unterschiedliche Hervorhebungen im Text? (Zeichenformate: Fett, Kursiv usw.) - Hervorhebung im Textraum? (zentrieren, einrücken [2,5 cm], Aufzählung)	<input type="checkbox"/>
10.	Folgt nach 1 Leerzeile die Grußformel?	<input type="checkbox"/>
11.	Steht nach 1 Leerzeile die Branche und der Name des Unternehmens? (evtl. auf 2 Zeilen sinnvoll aufgeteilt)	<input type="checkbox"/>
12.	Steht nach 3 Leerzeilen der Name des Unterzeichners? (evtl. mit dem Zusatz ppa., i. V., i. A.)	<input type="checkbox"/>
13.	Folgen nach 1 Leerzeile die Anlagen? (bei Platzmangel stehen sie in Höhe der Grußformel auf 10 cm)	<input type="checkbox"/>
14.	Rechtschreibkontrolle durchgeführt? (durchlesen auf Tippfehler!)	<input type="checkbox"/>
15.	Zwischenspeichern (Strg + S)	<input type="checkbox"/>
16.	Rechten Rand kontrolliert? (evtl. geschützte Leerzeichen [Um+Strg+Leertaste] ergänzen) Falsche Trennungen mit dem bedingten Trennstrich [Strg+Mittestrich] verbessert?	<input type="checkbox"/>
17.	Brieflänge kontrolliert? (Seite: 1 von 1)	<input type="checkbox"/>
18.	Gespeichert, gedruckt und Datei geschlossen?	<input type="checkbox"/>

8.2 Word-Briefmaske: Warum brauchen wir eine DIN-Norm?

Ein Geschäftsbrief, der nach den aktuellen Normen der DIN gestaltet ist, wirkt nicht nur ansprechender, sondern auch professioneller. Letztendlich ist jedes Schriftstück, das unsere Übungsfirma verlässt auch immer unsere Visitenkarte nach außen.

ARBEITSAUFTRAG

 20 MINUTEN

 Sie erhalten eine Kataloganfrage (z. B. Modul 2, Kap. 2.6.5 – Beleg 7). Verfassen Sie mit Hilfe der Checkliste und damit unter Einhaltung der aktuellen DIN-Norm eine Antwort im Namen unserer Übungsfirma.



MusterÜfa GmbH ▾ Musterstr. 1 ▾ 70000 Musterstadt

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unsere Zeichen: mu
Unsere Nachricht vom:

Name: Max Mustermann
Telefon: 0123 4567-0
Telefax: 0123 4567-1
E-Mail: DE01XXX@zuef-edu.de

Datum: 0000-00-00

Tipps für die Textformulierung

Beachten Sie beim Formulieren die Regeln des Hamburger Verständlichkeitskonzeptes. Das "Hamburger Verständlichkeitskonzept" beschreibt die Verständlichkeit eines Textes anhand von vier Merkmalen. Jedes dieser Merkmale ist messbar und — je nach Ausprägung — trägt es zur Verständlichkeit eines Textes bei oder nicht. Das Konzept wurde entwickelt von den drei Hamburger Psychologie-Professoren Inghard Langer, Friedemann Schulz von Thun und Reinhard Tausch.

- Einfachheit
- Gliederung und Ordnung
- Kürze und Prägnanz
- Anregende Zusätze

ARBEITSAUFTRAG

⌚ 20 MINUTEN

Recherchieren Sie im Internet und lassen Sie Ihre Formulierungen überprüfen:

- <http://wortliga.de/textanalyse/>

9. Wie versende ich E-Mails?

9.1 Zugang und Passwort



1. Zet5 öffnen: <http://zet5.zuef.de>



2. E-Mail wählen



3. Anmeldedaten eingeben

Geschäfts- oder Schulkonto

Angemeldet bleiben

Anmelden


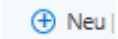



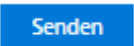
Zurück

[Sie können nicht auf Ihr Konto zugreifen?](#)

Name: DE01 _____@zuef-edu.de


Kennwort:

9.2 E-Mail: Wie verfasse ich eine Mail mit Anhang?

CHECKLISTE E-MAIL VERSENDEN		JA ✓
1.	Über Zet5 in E-Mail eingeloggt?	<input type="checkbox"/>
2.	Outlook geöffnet? 	<input type="checkbox"/>
3.	In der Symbolleiste oben links „Neu“ gewählt? 	<input type="checkbox"/>
4.	Empfängeradresse unter „An“ eingegeben? 	<input type="checkbox"/>
5.	Betreff angegeben (z.B. aktueller Produktkatalog)?	<input type="checkbox"/>
6.	Grußformel, Inhalt und Verabschiedung formuliert und formatiert?	<input type="checkbox"/>
7.	Anhänge (z.B. Produktkatalog, Bestellungen) hinzugefügt? 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - auf Computer klicken  Computer - auf der Festplatte das zu versendende Dokument auswählen 		
8.	Auf Vollständigkeit und Richtigkeit geprüft?	<input type="checkbox"/>
9.	Auf „Senden“ geklickt? 	<input type="checkbox"/>

ARBEITSAUFTRAG

 15 MINUTEN


 Loggen Sie sich in unsere ÜFA E-Mail-Adresse ein und erstellen Sie mit Hilfe der Checkliste eine E-Mail als Antwort auf bspw. Beleg 7 (Modul 2, Kap. 6.5). Dokumentieren Sie dies mit einem Screenshot. (Übung: Bitte nicht abschicken!)



9.3 Tipps für den Umgang mit E-Mails

ARBEITSAUFTRAG

⌚ 30 MINUTEN

 Erstellen Sie für Ihre Übungsfirma ein ansprechendes Plakat mit den wichtigsten Regeln im Umgang mit E-Mails. Vergrößern Sie dieses und hängen Sie es an einer geeigneten Stelle auf!

- Öffnen Sie E-Mails nur von bekannten Personen. Eine große Gefahr sind nach wie vor Phishing-Mails. Schützen Sie sich, indem Sie keine Anhänge von unseriösen Absendern öffnen! Löschen Sie die E-Mail oder nehmen Sie Kontakt mit Ihrer ÜFA-Leitung auf!
- Versenden Sie vertrauliche Informationen nur verschlüsselt oder innerhalb einer gesicherten Benutzerplattform.
- Prüfen Sie exakt die elektronische Adresse des Empfängers, sonst landet Ihre Nachricht bei einem fremden Nutzer. Überlegen Sie gut, wen Sie als Kopie-Empfänger eintragen!
- Füllen Sie stets das „Betreff-Feld“ aus, benennen Sie den Inhalt genau. So kann der Empfänger die E-Mails schnell einordnen.
- Fügen Sie E-Mails große Datenmengen nur dann hinzu, wenn das vorher mit dem Adressaten abgesprochen ist. Prüfen Sie dabei die mögliche Datenmenge, die in Ihrem System verschickt werden kann.
- „Fasse dich kurz“ gilt auch hier, das spart Übertragungszeit. Aber bedenken Sie: Allzu knapp formuliert kann schnell unhöflich wirken und missverständlich beim Adressaten ankommen.
- Beantworten Sie erhaltene Nachrichten gleich, oder senden Sie vorab eine geeignete Zwischeninformation.
- Leiten Sie persönliche Korrespondenz nur mit dem ausdrücklichen Einverständnis des Absenders weiter.
- Denken Sie an Lesbarkeit und Stil Ihrer Mitteilung, denn eine E-Mail hat die gleiche Wertigkeit wie ein Geschäftsbrief.
- Nicht jede E-Mail muss ausgedruckt werden. Überlegen Sie in Ihrem Team, wie eine sinnvolle Ablage im Mailprogramm aussehen kann (z. B. unter Posteingang).

Quellenangabe

Die Bilder stammen aus folgenden Quellen:

<https://pixabay.com/de>

Microsoft Visio; Nutzung mit Genehmigung von Microsoft.

ZET 5; Nutzung mit Genehmigung der Zentralstelle des Deutschen ÜbungsfirmenRings

Autorinnen

Stefanie Lotter, Anja Volz (Mitglieder der Arbeitsgruppe Übungsfirmen am ehemaligen Landesinstitut für Schulentwicklung Stuttgart)

Astrid Teigesser, Technische Oberlehrerin, Fachbetreuerin am Regierungspräsidium Karlsruhe

Mai 2019