|  |
| --- |
| **Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge 1. Ausbildungsjahr****organisieren Zeitrichtwert 80 Stunden** |
| **Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Arbeitsprozesse im Büro eigenverantwortlich und effizient zu planen und zu gestalten sowie gesundheitliche und rechtliche Aspekte, auch im Umgang miteinander, zu berücksichtigen.** **Mögliche Sprachhandlungen (Texte lesen und analysieren, Texte verfassen, mündlich und schriftlich kommunizieren werden) sollten im Vorfeld durch die Lehrkraft/im Bildungsgang identifiziert werden. Das vorliegende Beispiel erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.**Die Schülerinnen und Schüler zeigen die Bereitschaft und Flexibilität, die komplexen Herausforderungen ihres Aufgabenbereichs engagiert und verantwortungsbewusst zu bewältigen. Sie analysieren die Anforderungen an die Gestaltung ihrer jeweiligen Arbeitsprozesse sowie ihres Arbeitsplatzes und Arbeitsraumes. Sie überprüfen ihre Schreibfertigkeit an Geräten der Informationstechnik, inwiefern sie für die Erledigung ihrer Aufgaben angemessen ist.Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Anforderungen an bürowirtschaftliche Abläufe. Sie erkunden gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und –raumes sowie ergonomische und ökologische Erfordernisse. Die Schülerinnen und Schüler recherchieren Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit. Sie ermitteln Strategien zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz *(Stress, Burnout)* und Konflikten *(Mobbing)*. Sie planen unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes. Die Schülerinnen und Schüler achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit *(Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Suchtprävention*). Die Schülerinnen und Schüler strukturieren ihre Arbeitsprozesse effizient. Dabei identifizieren sie mögliche Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen und schalten diese aus. Sie erstellen Checklisten für ihre Arbeitsabläufe und nutzen weitere Methoden des Zeitmanagements *(ABC-Analyse, Eisenhower-Prinzip)* sowie Techniken des Selbstmanagements *(Selbstbeobachtung, Zielklärung und -setzung, Selbstkontrolle).*Die Schülerinnen und Schüler gestalten ihren Arbeitsplatz und -raum und beachten dabei die Auswirkungen auf ihre Leistungsfähigkeit. Die Schülerinnen und Schüler koordinieren und überwachen Termine und erstellen digitale Terminpläne unter Berücksichtigung verschiedener Terminarten. Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen vor, begleiten die Durchführung und geben bei Bedarf einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen nach, dokumentieren diese, insbesondere in Form von Protokollen*.* Dabei setzen sie Standardsoftware ein und erschließen sich selbstständig die hierzu notwendigen Funktionen der gewählten Softwareprogramme. Sie optimieren ihre Schreibfertigkeit durch eigenverantwortliches Schreibtraining. Die Schülerinnen und Schüler bereiten eingehende Informationen zur innerbetrieblichen Weitergabe auf. Sie sortieren die ausgehenden Informationen und entscheiden sich jeweils für die zweckmäßigste Versandart unter Berücksichtigung von Sicherheit, Vertraulichkeit, Schnelligkeit, Kosten und Rechtsverbindlichkeit.Die Schülerinnen und Schüler wählen zweckmäßige Systeme für eine normgerechte Ordnung und Aufbewahrung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten und verwenden gezielt Speichermedien. Sie realisieren die Datensicherheit und Datenpflege. Sie achten auf die Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften für die Dauer der Aufbewahrung der Schriftstücke und Daten. Sie arbeiten kooperativ im Team und berücksichtigen bei Entscheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen. Sie vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung, entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit *(verbale und nonverbale Kommunikationstechniken)* und ihr Selbstbewusstsein *(Selbstwirksamkeit, realistisches Selbstbild)*. Sie verhalten sich im Umgang miteinander kooperationsbereit und wertschätzend und sind für Aspekte der Inklusion sensibilisiert. Sie interessieren sich für die Verschiedenheit der Teammitglieder und sehen darin Potentiale für ihre eigene Weiterentwicklung und die des Betriebes. Sie beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team, die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes und -raumes sowie ihre Arbeitsprozesse. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihren Beitrag zum Erfolg des Betriebes und zur Gestaltung eines angenehmen Betriebsklimas. Sie hinterfragen den Beitrag, den sie selbst erbringen können, um ein gelingendes Miteinander im Ausbildungsbetrieb zu gewährleisten. Dabei respektieren sie die Wertvorstellungen ihrer Kollegen. |

Quelle: Vorläufiger Bildungsplan Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Kauffrau für Büromanagement Kaufmann für Büromanagement (2014). Herausgegeben vom Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen. S. 28f.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.Ausbildungsjahr** | Kauffrau/Kaufmann für Büromanagement |
| **Bündelungsfach** | Büroprozesse |
| **Lernfeld 2** | Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren (80 Stunden) |
| **Lernsituation** | „Wir informieren zum ergonomischen Arbeitsplatz“[[1]](#footnote-1) |
| **Einstiegsszenario**Im Betrieb xy wurde eine arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchung durchgeführt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an einem Bildschirmarbeitsplatz tätig sind wurden körperlich untersucht und befragt. Der Abschlussbericht zeigt, dass 85% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über Beschwerden in der Schulter, im Nacken oder der Wirbelsäule klagen. Einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter klagen auch über tränende und brennende Augen.Die Abteilungsleiterin möchte diese Probleme so schnell wie möglich beseitigen und gibt den Auftrag: Erstellung einer Checkliste anhand derer die Mitarbeitenden ihren Arbeitsplatz auf Ergonomie überprüfen können sowie Präsentation der Liste in der Abteilungsleiterrunde. | **Handlungsprodukt/Lernergebnis**Zusammenstellung relevanter Informationen für das eigene Unternehmen.Checkliste zu den Anforderungen an einen ergonomischen Arbeitsplatz.Präsentation des Arbeitsergebnisses/der Checkliste. |
| **Wesentliche Kompetenzen**Die Schülerinnen und Schüler* analysieren die Anforderungen an einen ergonomischen Bildschirmarbeitsplatz,
* erkunden gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsplatzes,
* finden ergonomische Aspekte durch Internetrecherche und filtern relevante Informationen heraus,
* bereiten gesichtete Informationen zur innerbetrieblichen Verwendung auf,
* fertigen eine zielgruppengerechte Checkliste an,
* präsentieren ihr Arbeitsergebnis adressatengerecht.
 | **Konkretisierung der Inhalte*** Rechtliche Vorschriften für die Gestaltung einer Arbeitsumgebung, z.B. Arbeitsstättenverordnung, Verordnung zur arbeitsmedizinischen Vorsorge (ArbMedVV), Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Verwendung von Arbeitsmitteln (Betriebssicherheitsverordnung)
* Ergonomische Aspekte für den Bildschirmarbeitsplatz
* Checkliste
 |
| **Lern- und Arbeitstechniken**Internetrecherche, z.B. kooperative Arbeitsformen (Vierer-Skript), Wortigel |
| **Unterrichtsmaterialien/Fundstelle**http://www.berufssprache-deutsch.bayern.de/berufsausbildung/kauffrau-kaufmann-fuer-bueromanagement/ |
| **Organisatorische Hinweise**Fachraumanbindung, Internetzugang |

|  |  |
| --- | --- |
| FachbereichBündelungsfachLernfeldLernsituation | Wirtschaft und Verwaltung Kaufleute für BüromanagementBüroprozesseLF 2 Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren (80 UStd.)LS xx „Wir informieren zum ergonomischen Arbeitsplatz“ |
| **Einstiegsszenario[[2]](#footnote-2)** Vor kurzem wurde in Ihrem Ausbildungsbetrieb eine arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchung durchgeführt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an einem Bildschirmarbeitsplatz tätig sind wurden körperlich untersucht und befragt. Der Abschlussbericht zeigt, dass 85% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über Beschwerden in der Schulter, im Nacken oder der Wirbelsäule klagen. Einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter klagen auch über tränende und brennende Augen.Ihre Abteilungsleiterin möchte diese Probleme so schnell wie möglich beseitigen und gibt Ihnen folgenden Auftrag: Erstellen Sie für unser Intranet eine Checkliste über alle Anforderungen an einen ergonomischen Bildschirmarbeitsplatz. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen mit Hilfe dieser Checkliste ihren eigenen Arbeitsplatz bewerten können. Präsentieren Sie mir Ergebnis morgen Mittag, bevor wir es dann im Intranet abspeichern. Hier ein Auszug aus dem Schreiben der Berufsgenossenschaft: ***Auszug aus dem Schreiben der Berufsgenossenschaft****Wir haben bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die an einem Bildschirmplatz arbeiten, verschiedene Untersuchungen durchgeführt und sind zu folgendem Ergebnis gekommen:**85% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter klagen über Schmerzen im Schulter-Nacken-Bereich sowie im Hand-Arm-Bereich; 70% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter klagen über gelegentliche Kopfschmerzen. 30% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter klagen über brennende und tränende Augen.* *Wir weisen darauf hin, dass Bildschirmarbeitsplätze gesetzlichen Anforderungen entsprechen müssen. Verbesserungen in Ihrem Unternehmen sind dringend durchzuführen.* |
| **Mögliche Arbeitsschritte**1. Klären Sie den Arbeitsauftrag gemeinsam mit einer Lernpartnerin/einem Lernpartner.

Ergänzen Sie den Wortigel zum Begriff „Ergonomie am Arbeitsplatz“ - Nutzen Sie hierzu Ihr Fachbuch, den Duden, das Internet …)bequemer Schreibtischstuhl***Ergonomie***1. Informieren Sie sich über gesetzliche Vorschriften. Nutzen Sie hierzu den zur Verfügung gestellten Textauszug (M1).

Notieren Sie unbekannte Begriffe. Klären Sie die Bedeutung der Begriffe.1. Erstellen Sie im 4er Team ein „Vierer-Skript“ zu folgenden Ecken: (M2)
* Bildschirmgerät
* Tastatur
* Sonstige Arbeitsmittel
* Arbeitsumgebung
1. Erstellen Sie abschließend mit Ihrer ursprünglichen Lernpartnerin/Ihrem ursprünglichen Lernpartner eine Checkliste mit der die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihren Bildschirmarbeitsplatz überprüfen können **(Hinweis für die Lehrkraft: ggf. ist es sinnvoll, eine beispielhafte Checkliste zur Verfügung zu stellen M3 oder dieses Material als scaffold binnendifferenziert einzusetzen)**

**M1: Auszug aus dem Anhang über an Bildschirmarbeitsplätze zu stellende Anforderungen am Arbeitsplatz [[3]](#footnote-3)****Bildschirmgerät** * Die auf dem Bildschirm dargestellten Zeichen müssen scharf, deutlich und ausreichend groß sein sowie einen angemessenen Zeichen- und Zeilenabstand haben.
* Das auf dem Bildschirm dargestellte Bild muss stabil und frei von Flimmern sein; es darf keine Verzerrungen aufweisen.
* Die Helligkeit der Bildschirmanzeige und der Kontrast zwischen Zeichen und Zeichenuntergrund auf dem Bildschirm müssen einfach einstellbar sein und den Verhältnissen der Arbeitsumgebung angepasst werden können.
* Der Bildschirm muss frei von störenden Reflexionen und Blendungen sein.
* Das Bildschirmgerät muss frei und leicht drehbar und neigbar sein.

**Tastatur*** Die Tastatur muss vom Bildschirmgerät getrennt und neigbar sein, damit die Benutzer eine ergonomisch günstige Arbeitshaltung einnehmen können.
* Die Tastatur und die sonstigen Eingabemittel müssen auf der Arbeitsfläche variabel angeordnet werden können. Die Arbeitsfläche vor der Tastatur muss ein Auflegen der Hände ermöglichen.
* Die Tastatur muss eine reflexionsarme Oberfläche haben.
* Form und Anschlag der Tasten müssen eine ergonomische Bedienung der Tastatur ermöglichen. Die Beschriftung der Tasten muss sich vom Untergrund deutlich abheben und bei normaler Arbeitshaltung lesbar sein.

**Sonstige Arbeitsmittel*** Der Arbeitstisch beziehungsweise die Arbeitsfläche muss eine ausreichend große und reflexionsarme Oberfläche besitzen und eine flexible Anordnung des Bildschirmgeräts, der Tastatur, des Schriftguts und der sonstigen Arbeitsmittel ermöglichen. Ausreichender Raum für eine ergonomisch günstige Arbeitshaltung muss vorhanden sein. Ein separater Ständer für das Bildschirmgerät kann verwendet werden.
* Der Arbeitsstuhl muss ergonomisch gestaltet und standsicher sein.
* Der Vorlagenhalter muss stabil und verstellbar sein sowie so angeordnet werden können, dass unbequeme Kopf- und Augenbewegungen soweit wie möglich eingeschränkt werden.
* Eine Fußstütze ist auf Wunsch zur Verfügung zu stellen, wenn eine ergonomisch günstige Arbeitshaltung ohne Fußstütze nicht erreicht werden kann.

**Arbeitsumgebung*** Am Bildschirmarbeitsplatz muss ausreichender Raum für wechselnde Arbeitshaltungen und -bewegungen vorhanden sein.
* Die Beleuchtung muss der Art der Sehaufgabe entsprechen und an das Sehvermögen der Benutzer angepasst sein; dabei ist ein angemessener Kontrast zwischen Bildschirm und Arbeitsumgebung zu gewährleisten. Durch die Gestaltung des Bildschirmarbeitsplatzes sowie Auslegung und Anordnung der Beleuchtung sind störende Blendwirkungen, Reflexionen oder Spiegelungen auf dem Bildschirm und den sonstigen Arbeitsmitteln zu vermeiden.
* Die Fenster müssen mit einer geeigneten verstellbaren Lichtschutzvorrichtung ausgestattet sein, durch die sich die Stärke des Tageslichteinfalls auf den Bildschirmarbeitsplatz vermindern lässt.
* Die Arbeitsmittel dürfen nicht zu einer erhöhten Wärmebelastung am Bildschirmarbeitsplatz führen, die unzuträglich ist. Es ist für eine ausreichende Luftfeuchtigkeit zu sorgen.
* Die Strahlung muss - mit Ausnahme des sichtbaren Teils des elektromagnetischen Spektrums - so niedrig gehalten werden, dass sie für Sicherheit und Gesundheit der Benutzer des Bildschirmgerätes unerheblich ist.

**M2: Vierer-Skript (ggf. bietet es sich an, das Skript bereits teilweise ausgefüllt zur Verfügung zu stellen)****Das Vierer-Skript funktioniert so:**1. Ordnen Sie jeder Ecke ein Thema zu (hier: Bildschirmgerät, Tastatur, sonstige Arbeitsmittel, Arbeitsumgebung).
2. Entscheiden Sie, wer aus Ihrem Team für welche „Ecke“ (welches Thema) zuständig ist.
3. Notieren Sie zunächst Stichworte die Sie in Ihre Ecke einfügen möchten in Ihr Arbeitsheft.
4. Gestalten Sie gemeinsam im Team das Vierer-Skript auf einem DIN-A3-Blatt (siehe Beispiel). Tragen Sie die vier Themen in die vier Ecken ein.
5. Schreiben Sie Ihre Stichworte in Ihre Ecke des Vierer-Skriptes.
6. Informieren Sie sich gegenseitig über die Inhalte der vier Ecken.
7. Formulieren Sie eine gemeinsame Überschrift im Kreis in der Mitte.

|  |  |
| --- | --- |
| Bildschirmgerät | Tastatur |
| Sonstige Arbeitsmittel | Arbeitsumgebung |

**M3: Checkliste**

|  |
| --- |
| **Checkliste** |
| **Büro/Raum****Arbeitsplatz** | **Name der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters** | **Ja** | **Nein** |
| **Bildschirmgerät** |  |  |
| Darstellung auf dem Bildschirm ist deutlich. |  |  |
| Der Bildschirm flimmert. |  |  |
| …. |  |  |
| **Tastatur** |  |  |
| Die Tastatur ist vom Bildschirm getrennt. |  |  |
| …. |  |  |
| …. |  |  |
| **Sonstige Arbeitsmittel** |  |  |
| Der Arbeitsstuhl ist standsicher. |  |  |
| …. |  |  |
| **Arbeitsumgebung** |  |  |
| Die Fenster haben eine Lichtschutzvorrichtung (Jalousien)  |  |  |
| …. |  |  |

 |

1. Die Lernsituation orientiert sich im Wesentlichen an den Materialien „Berufssprache Deutsch“ des ISB München; http://www.berufssprache-deutsch.bayern.de/berufsausbildung/kauffrau-kaufmann-fuer-bueromanagement/ [↑](#footnote-ref-1)
2. Die Lernsituation orientiert sich im Wesentlichen an den Materialien „Berufssprache Deutsch“ des ISB München; http://www.berufssprache-deutsch.bayern.de/berufsausbildung/kauffrau-kaufmann-fuer-bueromanagement/ [↑](#footnote-ref-2)
3. BildScharbV/Anhang [↑](#footnote-ref-3)