



Berufsbildungszentrum

Wirtschaft, Informatik und Technik

Kommunikation immer und überall

AUSBILDUNGSEINHEIT 1: E-PROFIL 2009–2012



Inhalt

| | |
|--|----|
| Kontakt | 2 |
| Bürokommunikation | 3 |
| Verantwortliche Lehrpersonen für AE 1 Lehrgang 2009–2012 | 4 |
| Lernziele der Ausbildungseinheit | 5 |
| Teil 1: Grundlagenarbeit zum Thema Bürokommunikation | 7 |
| Teil 2: Media-Factory mit einer 3-Minuten-Präsentation | 8 |
| Terminplanung Ausbildungseinheit | 10 |
| Notenskala für 100 Punkte | 10 |
| Notizen | 11 |

Kontakt

Berufsbildungszentrum Wirtschaft, Informatik und Technik

Kaufmännischer Bildungsbereich

Kaufmännische Grundbildung

Schlossfeldstrasse 8

Postfach 3105

6130 Willisau

Tel. 041 972 66 00

Fax 041 972 66 01

Mail willisau.bbzw@edulu.ch

www.bbzw.lu.ch

Willisau, 1. Dezember 2009 Frs

Bürokommunikation



Die Ausbildungseinheit 1 befasst sich mit dem Thema Kommunikation. Die Bedeutung der weltweiten Kommunikation und der Bedarf an Kommunikation werden immer grösser. Wichtig ist dabei, dass der Mensch im Mittelpunkt bleibt.

Im Mittelpunkt der Arbeit im Büro steht die Information. Täglich werden für die vielfältigen Bedürfnisse des Unternehmens Informationen

- aus verschiedenen Quellen und Medien empfangen,
- in Aktenarchive und elektronische Speicher abgelegt,
- durch Bearbeitung und Selektion zu neuen Informationen umgesetzt,
- über unterschiedliche Kanäle innerhalb des Unternehmens verteilt und mit anderen Unternehmen ausgetauscht.

Bürokommunikationsanwendungen finden wir im Kleinbetrieb, im weltumspannenden Konzern, in der Verwaltung und im privaten Bereich – der Anwendungsbereich ist sehr vielfältig und unterschiedlich. Genutzt werden u. a. Computer, analoge und digitale Telefone sowie Satellitentelefone, Faxgeräte, aber auch elektronische Post, Internet, usw. Aber auch die ergonomische Gestaltung der Arbeitsplätze, Datenschutz und Sicherheitsaspekte gehören zu einem Rahmenkonzept für die Bürokommunikation.

Bürokommunikation hat das Ziel, die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt der richtigen Person zu wirtschaftlichen Bedingungen zur Verfügung zu stellen.

Die Ausbildungseinheit wird im Fach IKA erstellt. Die Präsentationen werden von der IKA- und von der Deutschlehrperson bewertet.

Die AE umfasst zwei Produkte, welche je 50 % der Gesamtbewertung ausmachen:

1. Prüfung Theorie Bürokommunikation (Einzelarbeit IKA)
2. Präsentation Media-Factory (Gruppenarbeit IKA und Deutsch)

In der Woche 4 (KE1a: Dienstag, 26.01.2010 und KE1b: Mittwoch, 27.01.2010) findet jeweils ein Intensivtag pro Klasse statt. Wir tragen damit dem Wunsch Rechnung, Ausbildungseinheiten etwas kürzer und kompakter zu gestalten. Am Vormittag besuchen Sie die Media-Factory im Verkehrshaus in Luzern. Die Media-Factory thematisiert die Welt der heutigen Kommunikation mit elf Stationen – beispielsweise mit einem Radio- und einem Fernseh-Studio, einer Nachrichtenwand, einer Blue-Box und vielem mehr. Im Fernsehstudio nehmen die verschiedenen Gruppen Ihre Präsentationen in Form einer «10vor10 Sendung» auf.

Am Nachmittag werden Grundlagen und Theorie zum Thema Bürokommunikation im Schulhaus des BBZW Willisau erarbeitet. In Zweiergruppen bearbeiten Sie eine Werkstatt mit sechs verschiedenen Posten. Für die Vertiefung der Thematik finden Sie detaillierte Informationen auf der Website «www.ika-learning.ch» sowie im Lehrmittel Bürokommunikation. Diese beiden Informationsquellen sind Basis für die Prüfung im Fachbereich IKA.

Verantwortliche Lehrpersonen für AE 1 Lehrgang 2009-2012

Klasse KE 1a

IKA: Stefan Fries, stefan.fries@edulu.ch
Deutsch: Ilona Zemp, ilona.zemp@edulu.ch

Klasse KE 1b

IKA: Stefan Fries, stefan.fries@edulu.ch
Deutsch: Wilhelm Schmeets, wilhelm.schmeets@edulu.ch

Lernziele der Ausbildungseinheit

Folgende Leistungsziele aus dem schulischen Bereich werden durch die AE 1 abgedeckt:

IKA

2.1.2.1 E-Mail in der persönlichen Arbeitstechnik

Kaufleute erstellen routiniert E-Mails. Sie adressieren, senden, beantworten und organisieren elektronische Nachrichten ohne Hilfe. Sie nutzen alle Programm-Möglichkeiten aus. (z. B. fügen Attachment bei, legen die Prioritäten, aktivieren die Lesebestätigung, leiten E-Mails weiter....)

2.1.2.2 Datenbeschaffung

Kaufleute wenden mehrere Möglichkeiten zur Datenbeschaffung an.

2.1.3.1 Informationstechnologien

Kaufleute können mehrere Möglichkeiten zur Informationsbeschaffung fachmännisch anwenden. Sie setzen moderne Suchmethoden (z.B. Relevanz eines Dokuments....) ein, verstehen die Funktionsweise von Suchsystemen und nutzen interaktive Suchtechniken.

2.2.3.2 Präsentationstechniken

Kaufleute können mit Hilfe eines Präsentationsprogramms im Rahmen eines vorgegebenen Zeitbudgets fachgerechte Folien für eine Präsentation und eine Kurzdokumentation über ein ausgewähltes Thema erstellen.

2.2.4.1 Kommunikation im Internet

Aus dem Internet holen Kaufleute innert nützlicher Frist Informationen über ein vorgegebenes oder frei wählbares Thema.

2.3.2.1 Ergonomische Grundsätze und Arbeitsraumgestaltung

Kaufleute können mindestens sechs ergonomische Grundsätze oder Einzelerkenntnisse zur Raumausstattung und Einrichtung aufzählen und begründen.

2.3.2.2 Planung des persönlichen Arbeitsplatzes und der Arbeitsabläufe

Kaufleute sind in der Lage, ihren persönlichen Arbeitsplatz (z.B. Geschäft, [Grossraumbüro...] Privat.....) nach mindestens 3 ergonomischen Gesichtspunkten einzurichten. Sie kennen die ergonomischen Grundsätze der Arbeitsplatzgestaltung und des Arbeitsablaufes und setzen Prioritäten.

2.3.3.1 Umsetzung Arbeitsumgebung

Kaufleute bearbeiten Fallbeispiele mit ergonomisch ungünstig eingerichteten Arbeitsplätzen. Sie können die elementaren Fehler identifizieren und Verbesserungsvorschläge unterbreiten, erstellen, schreiben und präsentieren.

2.4.3.3 Ordnungssysteme

Kaufleute können für einen neuen Fall aus verschiedenen Ordnungssystemen das zweckmässigste bestimmen. Sie begründen ihre Wahl mit Hilfe von drei selbstgewählten Kriterien.

Deutsch

4.1.2.1 Grammatik

In der mündlichen und schriftlichen Kommunikation formulieren Kaufleute ihre Aussagen grammatisch korrekt.

B 4.1.2.4: Einsatz geeigneter Hilfsmittel

Bei orthografischen und grammatischen Problemfällen nutzen Kaufleute geeignete Hilfsmittel (z. B. Rechtschreib- und Grammatikbücher, Computerprogramme) und finden die richtige Lösung.

4.3.1.1: Informieren und dokumentieren

Kaufleute verfassen klar strukturierte informierende und dokumentierende Texte, die dem gegebenen Thema angemessen sind.

4.3.1.2: Appellieren und argumentieren

Kaufleute erörtern Sach- und Wertfragen klar strukturiert. Sie drücken ihre Meinung, ihre Urteils- und Entscheidungsfähigkeit nachvollziehbar aus.

4.4.1.1: Verbale und nonverbale Kommunikation

Kaufleute erkennen rhetorische Mittel (Sprachebene, Stilmittel, Sprechweise) und Körpersprache (Mimik, Gestik, Körperhaltung) als Teil des Kommunikationsaktes und zeigen deren Wirkung auf.

4.5.2.1: Erfolgreiches Präsentieren und Diskutieren

Kaufleute verwenden wirkungsvolle Mittel, die zum Erfolg von Referaten und Präsentationen oder Diskussionen und Gesprächen beitragen.

B 4.5.3.1: Freies Präsentieren

Kaufleute sind fähig, einzeln oder in Gruppen einen Auftritt vor anderen vorzubereiten, den Medieneinsatz zu planen und mit Hilfe von Stichworten die Rede frei zu halten.

4.6.1.1: Medienvergleich

Kaufleute entwickeln eigene Gesichtspunkte, die ihnen ermöglichen, die gleiche Nachricht in verschiedenen Medien (Printmedien, TV, Radio, Internetdienste) zu vergleichen. Sie zeigen medienspezifische Eigenheiten plausibel auf.

4.6.2.3: Persönliche Reaktion

Kaufleute reagieren auf Informationen in Medien (Text, Bild und Grafik), indem sie ihre Meinung kurz und prägnant ausdrücken, z. B. mit einem Statement, Leserbrief oder einer E-Mail.

Teil 1: Grundlagenarbeit zum Thema Bürokommunikation

Am Nachmittag des Intensivtages erarbeiten die Lernenden Grundlagen zum Thema Bürokommunikation. Die Lernenden bearbeiten selbständig (in Zweierteams) die folgenden sechs Werkstatt-Posten:

- Sachmittel der Telematik
- Internet und seine Dienste
- Büro der Zukunft ... papierlos oder papierarm?
- Postoffice «Dokumente auf nicht elektronischem Weg übermittelt»
Posteingang und -ausgang
- Aktenarchive
- Ergonomie am Arbeitsplatz

Bei sämtlichen Posten stehen Kontrollfragen zur Verfügung. Die ausgewählten Fragen müssen aufgrund des zur Verfügung gestellten Materials beantwortet werden. Die Lehrpersonen sind anwesend und beantworten Verständnisfragen. Bei einigen Fragen stehen Musterlösungen zur Verfügung. Für alle anderen Fragen wird keine «Musterlösung» abgegeben. Ein Austausch von Informationen zwischen den Lernenden ist möglich und erwünscht.

Das Grundlagenmaterial wird nach dem Intensivtag zur Vertiefung auf der Website «www.ika-learning.ch» zur Verfügung gestellt. Eine Auswahl dieser Fragen wird an der Prüfung gestellt.

Beurteilung

| Prüfung IKA | |
|---------------------------|------------|
| | Erreichbar |
| Maximale Punktzahl | 60 |

Teil 2: Media-Factory mit einer 3-Minuten-Präsentation

Ziel

In der modernen Bürokommunikation gibt es immer wieder neue zusätzliche Dienste. Es gibt auch viele moderne Kommunikationsplattformen, welche man heute einfach kennt und doch nicht so viel darüber weiss. Ziel ist es, dass Sie ein Thema, welches Sie selber wählen können, etwas genauer unter die Lupe nehmen und dies dann professionell präsentieren. Hier eine kleine Auswahl von möglichen Themen:

- Facebook: Die wichtigsten Einstellungen – So schützen Sie Ihre Privatsphäre
- Google Text und Tabellen: Eine geniale Plattform für Gruppen- und Projektarbeiten
- iPhone unter der Lupe
- Twitter
- Zusatzdienste für die mobilen Telefone: Combox, InfoService, WAP, Tagging usw.
- Internet-Telefonie
- usw.

Es gibt unzählige Möglichkeiten – wählen Sie Ihr Spezialgebiet und forschen Sie.

Vorgehen:

- Pro Klasse (22 Lernende) gibt es vier Vierer- und zwei Dreiergruppen.
- Sie bilden selbständig die Gruppen, entscheiden sich für ein Thema und melden die Gruppe und das Thema der IKA-Lehrperson per E-Mail.
- Sie erstellen im Team eine «10vor10 Sendung» – Präsentation inkl. Bildmaterial und Regiebuch. Im IKA-Unterricht erhalten Sie noch detaillierte Informationen sowie Zusatzmaterial, Kurzanleitungen für die Media-Factory sowie ein Beispiel eines Sendeablaufs inkl. Einstellungen für das Regiepult.
- Die Gruppe übernimmt also die Senderegie und das Kommando. Auch die Telepromptertexte und Oversholderbilder werden von der Senderegie bestimmt. Es ist also eine Teamarbeit, die Koordination und Disziplin verlangt.



Beurteilung : Präsentation aus dem Bereich Bürokommunikation

| Präsentation | |
|--|------------|
| | Erreichbar |
| a) Der Einstieg ist informativ und weckt das Interesse der Zuhörer. | 3 |
| b) Der Schluss wird signalisiert und ist aussagekräftig. | 3 |
| c) Informationsgehalt: Entspricht der Inhalt der gestellten Aufgabe? Welches Niveau weist die Präsentation inhaltlich auf (Substanz)? | 6 |
| d) Der Hauptteil ist gedanklich sinnvoll gegliedert. Zusammenhänge werden klar. | 6 |
| e) Die Sprache ist korrekt: Es werden Strukturen der deutschen Standardsprache verwendet. Die Grammatik-Regeln werden eingehalten, vor allem keine Fall-Fehler. | 3 |
| f) Die Aussprache entspricht der deutschen Standardlautung, vor allem "ch" [ç] bzw. [χ] und Schlusskonsonanten, z. B. "Meer" [meə] | 3 |
| g) Sprech tempo und -lautstärke sind angemessen. Die Sprache ist gut verständlich. | 2 |
| h) Die Präsentation wird flüssig vorgetragen. | 2 |
| i) Intonation und Satzmelodie sind natürlich (nicht künstlich übertrieben oder geleiert wie ein schlecht auswendig gelerntes Gedicht). | 3 |
| j) Die Körpersprache ist angemessen: Mimik, Gestik, Blick in die Kamera | 3 |
| k) Die Informationsaufnahme wird durch geeigneten Medieneinsatz unterstützt. | 6 |
| Maximale Punktzahl | 40 |

Punkteraster

| | |
|---|---|
| 3 | Kriterium/Anforderungen gut erfüllt. |
| 2 | Kriterium/Anforderungen erfüllt |
| 1 | Kriterium/Anforderungen grösstenteils nicht erfüllt (= klar ungenügend) |
| 0 | Kriterium/Anforderungen überhaupt nicht erfüllt/nicht vorhanden |

Terminplanung Ausbildungseinheit

| Datum | Inhalt |
|---|---|
| Woche 46/2009 | Input AE 1 im IKA Unterricht |
| Woche 49/2009 | Weitere Informationen über die AE1 Hinweis zur Gruppenbildung |
| Woche 50/2009 | Abgabe des Dossiers «Kommunikation immer und überall» |
| Woche 51/2009 | Vorbereitungen «Media-Factory» Bildmaterial Teleprompter Senderegie |
| Woche 02/2010 | Detailbesprechungen «Media-Factory» Bildmaterial Teleprompter Senderegie |
| Woche 04/2010 KE1a: Di 26.01.2010 KE1b: Mi 27.01.2010 | Intensivtag während der Sportwoche 09.00–12.00 Uhr im Verkehrshaus Luzern 14.00–17.30 Uhr im Schulhaus BBZW Willisau |
| Woche 08/2010 Samstag, 27.02.2010 | Prüfung Theorie Bürokommunikation |
| Woche 11/2010 | Präsentationen |
| Woche 11/2010 | Bekanntgabe der Resultate |

Notenskala für 100 Punkte

| Punkte | Note | Punkte | Note |
|----------|------|---------|------|
| 100 – 92 | 6 | 44 – 36 | 3 |
| 91 – 83 | 5.5 | 35 – 27 | 2.5 |
| 82 – 74 | 5 | 26 – 18 | 2 |
| 73 – 65 | 4.5 | 17 – 9 | 1.5 |
| 64 – 55 | 4 | 8 – 0 | 1 |
| 54 – 45 | 3.5 | | |

Für eine genügende Note müssen 55 % des Punktetotals erreicht werden.



Berufsbildungszentrum

Wirtschaft, Informatik und Technik



Berufsbildungszentrum Wirtschaft, Informatik und Technik

Schlossfeldstrasse 8 / Postfach 3105

6130 Willisau

Telefon 041 972 66 00

Telefax 041 972 66 01

Internet www.bbzw.lu.ch

E-Mail willisau.bbzw@edulu.ch