

Michaela Rung-Kraus  
Claudia Schulte zur Surlage

# Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Lerntainer Wahlqualifikation  
Modul Assistenz und Sekretariat  
- mit Übungen -

Bestell-Nr. 2310

U-Form Verlag · Hermann Ullrich GmbH & Co. KG

---

## Deine Meinung ist uns wichtig!

Du hast Fragen, Anregungen oder Kritik zu diesem Produkt?

Das U-Form Team steht dir gerne Rede und Antwort.

Direkt auf [facebook.com/pruefungsscheck](https://www.facebook.com/pruefungsscheck)

fragen, diskutieren, stöbern und weiteres Wichtige und Wissenswerte zum Thema Ausbildung erfahren

oder einfach eine kurze E-Mail an [feedback@u-form.de](mailto:feedback@u-form.de)

3. Auflage 2019 · ISBN 978-3-95532-310-3



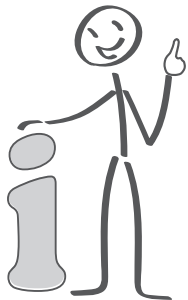
**U-Form Verlag**

Hermann Ullrich GmbH & Co. KG

Cronenberger Str. 58 | 42651 Solingen | Tel. 0212 22207-0 | Telefax 0212 22207-63

Internet: [www.u-form.de](http://www.u-form.de) | E-Mail: [uform@u-form.de](mailto:uform@u-form.de)

Vorwort & mehr			
Vorwort	5		
Lernen mit Freunden!	6		
Stark sein! Persönliche Kompetenzen	7		
1. Ausbildungsbetrieb			
1.1 Sekretariat und Assistenz als Teil der Organisation	8		
1.2 Sekretariat/Assistenz und Team	10		
1.3 Umgang mit Führung	11		
2. Sekretariatsführung			
2.1 Methoden des Selbstmanagements	13		
2.2 Kommunikationstechniken und -prozesse	35		
2.3 Kommunikation situationsgerecht gestalten	46		
2.4 Kommunikationsstörungen vermeiden	55		
2.5 Kleinprojekte	64		
2.6 Umweltbewusstsein im Büro	72		
3. Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung			
3.1 Termine koordinieren und überwachen	73		
3.2 Informationen und Arbeitsergebnisse bereitstellen	83		
3.3 Informationen und Dokumente zusammenstellen	87		
3.4 Über Dringlichkeit der Informationen entscheiden	94		
3.5 Geschäftskorrespondenz führen	98		
4. Reise- und Veranstaltungsorganisation			
4.1 Reisen organisieren	108		
4.2 Veranstaltungen organisieren	110		
4.3 Unterlagen zusammenstellen	115		
Anhang			
Tipps für den Report	121		
Abkürzungsverzeichnis	122		
Fremdwörterlexikon	122		
Bildnachweis	126		
Lösungen	127		



## ACHTUNG!

Sollte es für diesen Lerntainer Aktualisierungen oder Änderungen geben, können Sie diese unter [www.u-form.de/addons/2310-1.zip](http://www.u-form.de/addons/2310-1.zip) herunterladen. Ist die Seite nicht verfügbar, sind keine Änderungen eingestellt!

Hilfe, die Lernmonster kommen! Diese Horrorvorstellung kennen die meisten Schüler, wenn sie ihre Lehrbücher aufschlagen, und ihnen Texte aus Kleinstbuchstaben entgegenspringen, die sie fünf Mal lesen müssen, um sie zu verstehen. Da ist die Motivation schnell im Keller.

Die U-Form PLUS Reihe ist anders. Wir erklären Ihnen das Fachwissen und selbst komplizierte Zusammenhänge anschaulich und in einer verständlichen Sprache.

In diesem Modulheft vertiefen Sie Ihr Wissen für die Wahlqualifikation **Assistenz und Sekretariat**. Wir haben den Prüfungsstoff in gut strukturierte Bausteine zerlegt, damit Sie Schritt für Schritt vorgehen können.

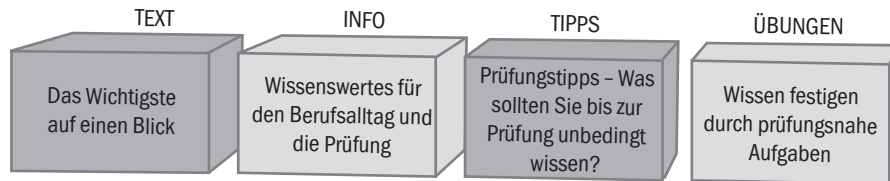
Die Übungen beziehen sich auf betriebliche Aufgaben und Abläufe. Das macht sie zu einem anschaulichen Training für die Themen des **fallbezogenen Fachgesprächs**. Mit einem Anteil von 35 Prozent hat dieses einen erheblichen Einfluss auf Ihre Endnote. Sie müssen dabei vermitteln, dass Sie komplexen, berufstypischen Aufgaben gewachsen sind.

Sie können zwischen zwei Prüfungsarten wählen:

1. **Report-Variante:** Sie schreiben in jeder der beiden Wahlqualifikationen einen maximal dreiseitigen Report über eine durchgeführte, betriebliche Fachaufgabe. Der Prüfungsausschuss legt dann zur Prüfung fest, über welche WQ er die mündliche Prüfung abhalten wird.
2. **Klassische Variante:** Sie erhalten zwei praxisbezogene Aufgaben zur Auswahl und entscheiden, welche Sie bearbeiten und dann besprechen möchten.

Die Prüfungszeit setzt sich aus 15 Minuten Vorbereitung und 20 Minuten Fachgespräch zusammen – das ist zu schaffen, eine Prüfung ist kein Monster!

Viel Spaß beim Lernen wünscht Ihnen  
Ihr U-Form PLUS Team.



# Die U-Form PLUS Lerngruppe – Lernen mit Freunden

Leichter zur Prüfung mit Jan, Lara, Anna, Erkan und Kim

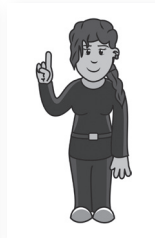
## Hallo!

Liebe Auszubildende, lieber Auszubildender,

wir sind Jan, Lara, Anna, Erkan und Kim!



Jan



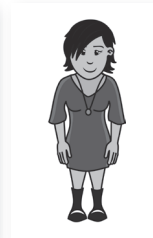
Lara



Anna



Erkan



Kim

### Tipp der Lerngruppe

Dieses Modulheft wird optimal durch den Lerntainer PLUS, Bestell-Nr. 2303, und die Lernkarten PLUS, Bestell-Nr. 2304, ergänzt.

Alle Personen, Unternehmen und Handlungen im Text sind frei erfunden. Eventuelle Ähnlichkeiten mit realen Personen sind rein zufällig.

Vielleicht hast Du uns schon im **U-Form Lerntainer PLUS** oder auf den **Lernkarten PLUS** getroffen. Jetzt sind die beiden fünfmonatigen Wahlqualifikationen an der Reihe und wir müssen bis zur Abschlussprüfung noch einmal richtig Gas geben.

Die IHK verlangt, dass wir selbständig arbeiten und mehrschichtige und umfangreiche Aufgaben lösen. Wir müssen also auch persönliche Kompetenzen entwickeln und stärken. Gar nicht so leicht, das alles hinzukriegen. Aber

mit dem Wissen und den Übungen aus diesem Modulheft werden wir es hundertprozentig schaffen. Fachwissen und Fleiß gehören natürlich auch dazu.

Wir drücken Dir die Daumen!

*Jan, Lara, Anna, Erkan  
und Kim*

## Fit für den Beruf!

Wissen ist das eine, persönliche Stärke das andere. In diesem Modulheft wird es deshalb immer wieder um die persönlichen Kompetenzen gehen, um selbstbewusst und erfolgreich das Berufsleben zu meistern.

<b>Selbstsicherheit</b>	Wünsche äußern und klar formulieren • sicher auftreten
<b>Entscheidungsfähigkeit</b>	spontan und eindeutig festlegen, was zu tun ist • zügig über eine Sache bestimmen
<b>Eigeninitiative</b>	aus eigenem Antrieb heraus handeln • motiviert sein, etwas selbst zu gestalten
<b>Selbstmanagement</b>	gesetzte Ziele erreichen • vorhandene Zeit durch geschickte Planung sinnvoll nutzen
<b>Stressbewältigung</b>	ohne Druck und Mühe arbeiten • belastende Situationen sachlich lösen
<b>Handlungskompetenz</b>	Fachwissen und Selbstbewusstsein besitzen • sich sozial angemessen verhalten
<b>Zielstrebigkeit</b>	Ziele definieren (= festlegen) • auf Ziele hinarbeiten
<b>Ordnung</b>	„ist das halbe Leben“ • ergonomische Anordnung am Arbeitsplatz
<b>Kommunikationsstärke</b>	Kommunikationsstörungen vermeiden • Konflikte lösen
<b>Krisenmanagement</b>	mit Tiefschlägen rechnen • mit Niederlagen fertigwerden
<b>Persönlichkeitsanalyse</b>	persönliche Ziele definieren • überlegen, wo man in zehn Jahren stehen möchte
<b>Zeitmanagement</b>	Zeitplanung und Überblick behalten • Prioritäten setzen

## Welche Rolle spielt das Sekretariat?

Ein gutes Sekretariat ist Glückssache – es hängt einzig und allein von der **Besetzung der Stelle** ab. Alles steht und fällt mit der Kompetenz und Persönlichkeit des Sekretärs/der Sekretärin oder des Assistenten/der Assistentin. Ist er/sie unorganisiert, ständig gehetzt und übel gelaunt, breitet sich im gesamten Umfeld schlechte Stimmung aus. Stimmt jedoch die Chemie zwischen ihm/ihr und dem Rest des Unternehmens, gilt er/sie als gute Seele des Hauses.

Die Arbeit im Teilbereich Assistenz und Sekretariat ist abwechslungsreich und manchmal eine richtige Herausforderung.

Hier muss ein Sekretär/eine Sekretärin oder ein Assistent/eine Assistentin arbeiten, der/die über Prioritäten entscheiden, kostenbewusst handeln, Probleme zielorientiert lösen und Kommunikation lenken kann. Der Job erfordert Selbstmanagement, kommunikative Kompetenz, sicheres Organisationstalent, Führungsqualitäten zur Mitarbeitermotivation und Verantwortungsübernahme für Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit.

Welche Aufgaben gehören dazu?

Es geht um **drei große Themen**:

1. Sekretariatsführung
2. Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung
3. Organisation von Reisen und Veranstaltungen





Ganz schön viel, aber auch spannend! Sekretariat und Assistenz ist eine Position, auf der sich zeigen lässt, was man kann.

Vor dem Einstieg in die drei großen Themen soll zunächst geklärt werden, welche Rolle das Sekretariat im Ganzen spielt. Dazu ein Blick ins Innenleben einer **Organisation**: Viele Unternehmen sind durch klare Wege und Strukturen, eine bestimmte Hierarchie und eindeutig definierte Zuständigkeiten geprägt. Dieses gesamte, miteinander vernetzte Liniensystem bildet die Organisationsstruktur. Innerhalb dieser regelt eine Ablauforganisation die organisatorischen Abläufe der Arbeitsprozesse, eine Aufbauorganisation die Stellenbildung. Das Sekretariat ist in der Aufbauorganisation ein Bindeglied zwischen der Geschäftsführung und dem Rest der Firma.

## ÜBUNG 1 Organigramm

Stellen Sie die Struktur Ihres Ausbildungsbetriebs in einem Organigramm dar und beschreiben Sie die Organisationsstruktur sowie die Rechtsform in einem halbseitigen Text.

## Ein Team entsteht

In vielen Fällen heißt das Sekretariat gar nicht mehr so, sondern **Assistenz oder Assistenz der Teamleitung**. Dann wurde die klassische Form der Aufbauorganisation um ein **Team** oder eine **Projektgruppe** erweitert. Die Assistenzstelle ist ebenso wie das Sekretariat ein Dreh- und Angelpunkt innerhalb des Unternehmens. Hier läuft alles zusammen, von der Postbearbeitung bis zur personellen Steuerung und der Betreuung der laufenden Projekte.

Das Team ist in diesem Fall eine Gruppe aus Menschen, die die Geschäftsführung für einen bestimmten Zweck bildet. Diese **formelle Gruppe** ist dadurch gekennzeichnet, dass sie bewusst gebildet wird.

Die Phasen der Gruppenbildung lauten: Forming, Storming, Norming und Performing.

Ein Gruppenbildungsprozess durchläuft die vier Phasen Orientierung (Forming), Konflikt (Storming), Normierung (Norming) und Leistung (Performing). Die Orientierungsphase dient dem Kennenlernen, danach nehmen die Gruppenmitglieder ihre Rollen ein und tragen die dabei entstehenden Unstimmigkeiten in der Konfliktphase aus. In der Normierungsphase finden schließlich alle einen gemeinsamen Konsens, um dann in der Leistungsphase miteinander zu kooperieren und sich auf die eigentliche Aufgabe zu konzentrieren. Hat die Gruppe das Ziel erreicht, geht sie auseinander.

## ÜBUNG 2      Prozesskette

Stellen Sie die Phasen der Gruppenbildung mithilfe einer Prozesskette als zeitlich-logische Abfolge dar. Beachten Sie dabei auch den Teilprozess der „Neubildung“, der sich aus der Integrationsphase ergibt und in die Konfliktphase mündet.

## I feel good

Am Knotenpunkt Sekretariat oder Assistenzstelle müssen Sekretäre/Sekretärinnen und Assistenten/Assistentinnen sich einerseits auf den Führungsstil ihrer Vorgesetzten einstellen – auf der anderen Seite sind sie selbst in der Position, führen zu müssen. Dann nämlich, wenn sie Informationen und Arbeitsergebnisse bei ihren Kollegen einfordern oder Aufgaben delegieren. Welche Führungsstile sind möglich und wie werden sie nicht nur im Alltag, sondern auch in Extremsituationen eingesetzt?

Die drei **klassischen Führungsstile** lauten

- autoritär,
- demokratisch (oder kooperativ) und
- laissez-faire.

In Verwaltungen ist zudem der **bürokratische Stil** anzutreffen. In einer Firma hängt viel von einer ausgezeichneten, zur Unternehmenswelt passenden Führung ab: Motivierte Mitarbeiter, effektive Produktion und ein gutes Betriebsklima.

Auch in problematischen Situationen ist die Art der Führung von Bedeutung. Eine Extremsituation ist eine Herausforderung, die von führenden Personen angemessenes Handeln erfordert. Das kann eine Arbeitsverweigerung sein, ein Unfall am Arbeitsplatz, eine Kündigung oder die Betreuung eines kranken Mitarbeiters.

## I feel better

Eine charismatische Führung ist ein Phänomen, das mehr als die reine Technik beinhaltet. Viele Unternehmen stellen sich auf **Work-Life-Balance** ein und setzen auf **Feelgood-Manager**, die Verantwortung für den Wohlfühlfaktor der Mitarbeiter tragen und daher über ein hervorragendes Gespür für Menschen verfügen müssen.

Work-Life-Balance beschreibt das Gleichgewicht zwischen dem Arbeits- und Privatleben. Anna und Kim haben das in ihren Ausbildungsbetrieben kennengelernt und finden es großartig. Aber auch ihre Firmen haben davon Vorteile. Angestellte, die sich wohl fühlen, sind als Triebwerke für wirtschaftliche Stabilität und Wachstum zuverlässig im Einsatz. Ein Mitarbeiter, dem es gut geht, ist kreativ und belastbar, er ist einer, der mitdenkt.

Die Pluspunkte für Unternehmen, die auf ein Work-Life-Balance-Konzept setzen, sind...



- ...zufriedene Mitarbeiter, die leistungsfähiger sind,
- ...echte Identifikation mit dem Unternehmen,
- ...positive Kundenbeziehungen,
- ...verringerte Abwesenheitszeiten,
- ...geringere Fluktuation und
- ...ein vorbildliches Image.

### INFO

Betriebliche Work-Life-Balance-Maßnahmen sind:

- individuell anpassbare Arbeitszeitmodelle • flexible Arbeitsorte (Einsatz digitaler Medien; Homeoffice)
- weniger straffe Führung • gesundheitspräventive Maßnahmen • individuelle Laufbahnplanung

## Time is money!

Gut also, wenn einerseits die Führung herausragend ist, gut aber auch, wenn die Mitarbeiter sich nicht nur wohl fühlen, sondern auch einen Plan haben! Und zwar davon, wie sie ihre eigene Arbeit organisieren. Sie müssen ihre Aufgaben und Abläufe so strukturieren, dass sie keine Zeit verplempern. Die **Optimierung** der eigenen Handlungsabläufe hin zu Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit ist das oberste Gebot.

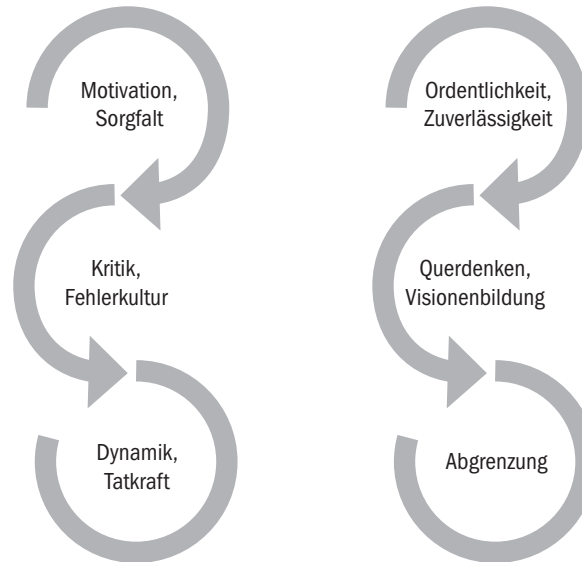
Dafür müssen die Mitarbeiter ein **gutes Selbstmanagement** besitzen. Sich selbst zu managen bedeutet jedoch nicht nur, seine Zeit optimal einzuteilen, sondern auch Verantwortung für seine persönliche und berufliche Entwicklung zu übernehmen.

Es geht um:

- Prioritäten setzen
- Verbesserungsprozesse
- Selbstbeobachtung und Selbstkontrolle
- SMART
- ALPEN-Methode
- To-dos
- Pareto
- ABC
- Eisenhower-Methode
- GTD = Getting Things Done
- Optimierung

## Im Vorteil sein

Wer das Handwerkszeug zum Selbstmanagement beherrscht, ist klar im Vorteil, denn er besitzt die **Fähigkeit** zu:



### Tipp von Jan

#### Was Du von Selbstmanagement hast:

1. Du lernst, wichtige Aufgaben zu erkennen.
2. Du bist fleißiger.
3. Du hast weniger Stress.
4. Du lernst aus Fehlern.
5. Du hast mehr Freizeit.
6. Du besitzt mentale Stärke.

### INFO

Die Begriffe Selbstmanagement und Zeitmanagement werden häufig in einen Topf geworfen. Es ist aber so: Selbstmanagement umfasst viel mehr als reines Zeitmanagement: Wer seine Zeit im Griff hat, muss darüber hinaus auch mit sich selber im Reinen sein und über ein stabiles „Ich“ verfügen.

## Simsalabim?

Pünktlich Feierabend machen ist keine Zauberei, sondern das Ergebnis eines runden Selbstmanagements. Mit den entsprechenden, ineinandergreifenden Fähigkeiten ist es zu schaffen, in einem vorgegebenen Zeitraum bestimmte Aufgaben abhaken zu können. Kim ist etwas unorganisiert und kriegt das leider fast nie hin, sie braucht ein paar Anregungen!

### Erste Tipps:

- sich morgens einen Überblick verschaffen      Was ist heute alles zu tun? Was steht auf der To-do-Liste?
- priorisieren      Was ist wichtig und muss als erstes erledigt werden?
- Aufgaben zeitlich planen      Wie lange dauert jeder Punkt?
- bewerten      Was ist gut gelaufen? Wo lauerten Fallen und Zeitfresser?
- sich selbst hinterfragen      Wo muss ich mein Handeln oder Denken ändern?

### INFO

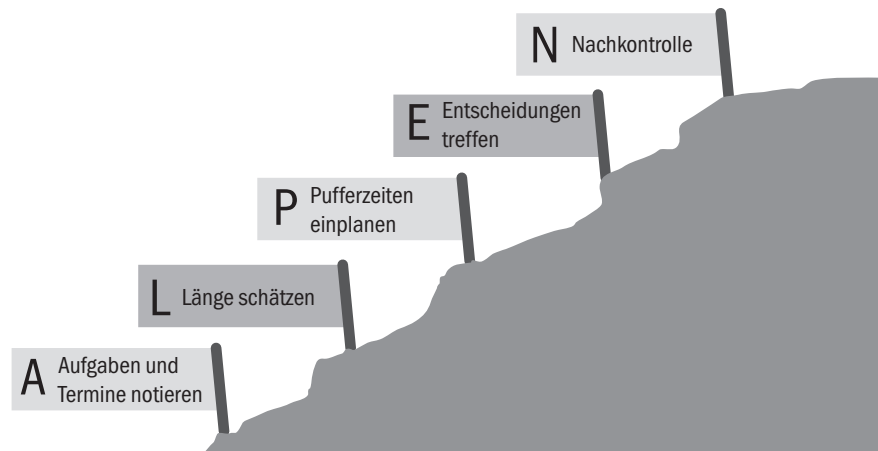
MANAGEN bedeutet leiten, koordinieren, bewältigen, handhaben, bewerkstelligen, betreuen, organisieren, klären

### Der Berg ruft

Genug Zeit für alle Aufgaben haben – wie ist das zu schaffen? Ein relativ sicheres Hilfsmittel für die **Tagesstrukturierung** ist die **ALPEN-Methode**. Damit ist jeder Arbeitsberg zu bewältigen, sogar Kim kann damit ihre Unorganisiertheit in den Griff bekommen. Hinter dieser Herangehensweise steckt das Prinzip, maximal 60 Prozent der verfügbaren Zeit fest zu verplanen, 40 Prozent dienen als Puffer. Weiterhin wird besonderen Wert auf die **Nachkontrolle** gelegt, um festzustellen, welche Aufgaben aus welchem Grund liegen geblieben sind und auf den kommenden Tag verschoben werden mussten.

#### *Tipps von Kim*

Ob wir die ALPEN-Methode im Berufsalltag wirklich umsetzen, hängt von vielen Faktoren ab. Ich bin leider sowieso etwas chaotisch. Und dann stellen sich auch noch die Fragen: Bestimme ich wirklich selber über meinen Tag oder mein Chef oder Abteilungsleiter? Kann ich tatsächlich 40 Prozent Pufferzeit einkalkulieren oder ist das gar nicht drin? Wie auch immer die Praxis aussieht, merken wir uns die Theorie. Die ALPEN-Methode könnte in der Prüfung abgefragt werden.



#### INFO

Der Sinn der ALPEN-Methode verpufft, wenn die Tagesplanung selbst drei Stunden dauert! Dafür sollte höchstens eine Viertelstunde angesetzt werden. Mittel, um sich einen Überblick zu verschaffen: To-do-Listen • Checklisten • Organizer • Wiedervorlagemappen • Kalender • Outlook • Zeitplanbuch