

Lösungen für Lehrpersonen

# TopTen Arbeitsheft

Überfachliche Kompetenzen für Kaufleute



# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten</b>	<b>4</b>	<b>5. Leistungsbereitschaft</b>	<b>32</b>
Sechs-Schritte-Methode (IPERKA) anwenden	4	Ziele formulieren	32
Aufträge und Projekte planen und durchführen	6	Persönlichkeit	33
Aufträge abwickeln, Projekte realisieren	7	Wohlbefinden	35
Erfahrungen mit der Sechs-Schritte-Methode (IPERKA)	9	Selbstmotivation	36
Die 80/20-Regel	10	Verantwortung	37
Umgang mit der Zeit	11	Meine Perspektiven	40
Tagesplanung mit der ALPEN-Methode	12	Anforderungen in der Berufswelt	41
Mit Informationsquellen umgehen	13	Meine eigene Zeitanalyse	42
Informationen beschaffen und darstellen	14	Zeitdiebe	43
Grafische Darstellungen (1)	15	Mögliche Stressfaktoren	45
Grafische Darstellungen (2)	16	Umgang mit Belastungen	46
Grafische Darstellungen erstellen	17	Prüfen Sie Ihre Warnsignale bei Stress	47
Entscheidungen treffen	18	Meine beruflichen Belastungen	48
		Massnahmen gegen den Stress	49
<b>2. Vernetztes Denken und Handeln</b>	<b>19</b>	<b>6. Kommunikationsfähigkeit</b>	<b>50</b>
Organigramm erstellen	19	Vier Seiten einer Botschaft	50
Geschäftsprozess darstellen	20	Kommunikation auf verschiedenen Ebenen	52
Arbeiten effizienter gestalten	21	Augenblicke	54
<b>3. Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</b>	<b>22</b>	Nonverbale Kommunikation: Mimik und Körpersprache	56
Verhandlungsgespräch	22	Missverständnisse	58
Checkliste für Verhandlungen	23	Verständlich kommunizieren	60
Fragetechnik	24	Diskretion	61
		Datenschutzbestimmungen	62
<b>4. Wirksames Präsentieren</b>	<b>25</b>	Umgang mit diskreten Daten	63
Präsentation vorbereiten	25	Whistleblowing	64
Präsentation gestalten	27	Erfolgreich telefonieren	65
Medien und Hilfsmittel einsetzen	29	<b>7. Teamfähigkeit</b>	<b>67</b>
Feedback zu Präsentation	30	Im Team arbeiten	67
Präsentation beurteilen	31	Spannungen und Konflikte lösen	71
		Feedback geben und nehmen	72

<b>8. Umgangsformen</b>	<b>73</b>	<b>Lösungen zu den Aufgaben im Lehrmittel TopTen</b>	<b>110</b>
Verhalten in speziellen Situationen	73	1. Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten	110
Verhaltensweisen im Betrieb	74	2. Vernetztes Denken und Handeln	115
Erwartungen an das eigene Verhalten	75	3. Erfolgreiches Beraten und Verhandeln	117
Beurteilung der eigenen Umgangsformen	76	4. Wirksames Präsentieren	120
Haben Sie gute Manieren?	77	5. Leistungsbereitschaft	121
Wie gekonnt meistern Sie diese Situationen?	78	6. Kommunikationsfähigkeit	122
Gesundes Selbstbewusstsein	79	7. Teamfähigkeit	124
Auftreten im beruflichen und schulischen Umfeld	81	8. Umgangsformen	126
		9. Lernfähigkeit	127
		10. Ökologisches Bewusstsein	133
<b>9. Lernfähigkeit</b>	<b>82</b>		
Gute Lernvoraussetzungen schaffen	82		
Persönliche Lernvoraussetzungen	83		
Meine Hausaufgabenstrategie	84		
Motivation und Lernbereitschaft	86		
Planungshilfe: Wochenplan	88		
Selbstreflexion zu bisherigen Lernerfahrungen	89		
Anwendung des Gelernten	91		
Planung und Kontrolle des Lernerfolgs	92		
Prüfungsvorbereitung	93		
Lesetechnik	94		
Kreativität fördern	95		
Brainwriting 635	96		
Mindmap erstellen	97		
Flexibilität	98		
Umgang mit Veränderungen (Flexibilität)	99		
Flexibilität in Lebensläufen	100		
Fit für die Zukunft	102		
<b>10. Ökologisches Bewusstsein</b>	<b>103</b>		
Ökologische Zusammenhänge	103		
Nutzung von Ressourcen	104		
Vorschriften in Betrieb und Schule zu ökologischem Verhalten	105		
Massnahmen zum Umweltschutz	106		
Umgang mit Emissionen und Abfällen	107		
Umweltschutz im Unternehmen und im privaten Umfeld	108		
Checkliste: Ökologisches Verhalten im Betrieb	109		

# 1. Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten

## Sechs-Schritte-Methode (IPERKA) anwenden

### Aufgabe 1.1

Wenden Sie die Sechs-Schritte-Methode für eines der folgenden Beispiele an:

- Beschaffung eines neuen Kaffeeautomaten für die Abteilung
- Miete eines Kopierers
- Organisation und Durchführung eines Firmenanlasses
- Kauf eines neuen Handys
- Präsentation zu einem bestimmten Thema

#### Mein Beispiel:

#### 1. Informieren

Recherchieren und sammeln Sie die notwendigen Informationen.

Meine Informationsquellen:

[zum Beispiel: Arbeitskollegen, Freunde, Vorgesetzte, Internet, Informationen im Betrieb](#)

#### 2. Planen

Planen Sie Ihr Vorgehen und beschreiben Sie die Lösungsvarianten.

Meine Vorgehensweise:

[zum Beispiel: Zeitplan mit verschiedenen Aktivitäten, Meilensteine festlegen Pufferzeiten für Unvorhergesehenes einplanen](#)

#### 3. Entscheiden

Entscheiden Sie sich für eine bestimmte Lösung (zum Beispiel mit der Entscheidungstabelle). Begründen Sie Ihren Entscheid.

[zum Beispiel: Verschiedene Lösungsmöglichkeiten darstellen und bewerten \(Nutzwertanalyse\)](#)

**4. Realisieren**

Beschreiben Sie, wie Sie bei diesem von Ihnen geschilderten Beispiel bei der Realisierung vorgehen würden. Welche Schwierigkeiten sind zu erwarten? Wie würden Sie damit umgehen?

- Einzelne Tätigkeiten gemäss festgelegtem Zeitplan und in der vom Kunden geforderten Qualität ausführen.
- Mögliche Verzögerungen durch zu späte Lieferung von Informationen und Materialien, Ausfall von Mitarbeitenden im Team
- Vorgesetzte und evtl. Kunden informieren
- Evtl. Teillieferungen vereinbaren
- 80/20-Regel anwenden

**5. Kontrollieren**

Beschreiben Sie, wie Sie bei diesem Beispiel das Resultat kontrollieren würden. Welche Kriterien wählen Sie für die Beurteilung?

- Bei Meilensteinen den Arbeitsfortschritt mit der Planung vergleichen, die erreichten und noch offenen Punkte schriftlich festhalten.
- Evtl. Planung an neue Situation anpassen.

**6. Auswerten**

Beschreiben Sie, wie Sie bei diesem Beispiel das ganze Vorgehen auswerten würden.

- Das Vorgehen und das Resultat vergleichen.
- War der Arbeitsaufwand angemessen?
- Liste erstellen mit jenen Punkten, die mir besonders gut gelungen sind, und Punkte, die ich das nächste Mal anders machen werde.

# Aufträge und Projekte planen und durchführen

## Aufgabe 1.2

Überlegen Sie, welche Arbeiten Sie in den letzten Wochen ausgeführt haben oder bei denen Sie beteiligt gewesen sind. Es kann sich um berufliche und private Arbeiten handeln.

Welche Arbeiten würden Sie eher den Aufträgen und welche eher den Projekten zuordnen?

Arbeiten und Aufträge	Projekte
Einkauf von Waren für den Betrieb	Planung, Organisation und Durchführung einer Ausstellungsteilnahme (Messestand)
Einführung einer neuer Mitarbeiterin in der Abteilung	Umzug in einen anderen Gebäudeteil
Wohnung reinigen	Wohnung neu streichen

Welche Unterschiede erkennen Sie zwischen den Arbeiten und Aufträgen in der linken Spalte und den Projekten in der rechten Spalte?

Arbeiten und Aufträge:

häufig wiederkehrende Tätigkeiten, Ablauf häufig sehr ähnlich, wenige beteiligte Stellen, geringer Koordinationsaufwand

Projekte:

einmalige oder seltene Tätigkeiten, eher komplex, viele beteiligte Stellen, hoher Koordinationsaufwand

# Aufträge abwickeln, Projekte realisieren

## Aufgabe 1.3

Führen Sie den nächsten komplexen Auftrag oder das nächste Projekt bewusst nach der Sechs-Schritte-Methode durch. Dokumentieren Sie dabei jeden Schritt. Notieren Sie, was Sie konkret planen, ausführen und anschliessend kontrollieren.

**Auftrag** Materialeinkauf für den Betrieb erhalten am 21.5.20xx  
 erhalten von Jeannette Rossi zu erledigen bis 28.5.20xx

Beispiel	Zu erledigende Arbeiten	bis am	erledigt am	durch
<b>1. Informieren</b>	Schritte bei der Sammlung von Informationen festhalten <u>Mögliche Lieferanten im Internet suchen</u>	<u>21.5.20xx</u>	<u>21.5.20xx</u>	<u>N. Stocker</u>
<b>2. Planen</b>	Vorgehen und Lösungsvarianten festhalten <u>Beschaffungsmenge und Beschaffungsart festlegen</u>	<u>21.5.20xx</u>	<u>21.5.20xx</u>	<u>N. Stocker</u>
<b>3. Entscheiden</b>	Schritte der Entscheidungsfindung festhalten (zum Beispiel Nutzwertanalyse) <u>Drei Offerten einholen, vergleichen und bewerten</u> <u>Lieferant auswählen</u>	<u>22.5.20xx</u>	<u>22.5.20xx</u>	<u>N. Stocker</u>

Beispiel	Zu erledigende Arbeiten	bis am	erledigt am	durch
<b>4. Realisieren</b>	Schritte der Realisierung festhalten			
	Bestellung ausführen	22.5.20xx	22.5.20xx	N. Stocker
<b>5. Kontrollieren</b>	Schritte der Kontrolle festhalten			
	Lieferung mit Bestellung vergleichen	28.5.20xx	26.5.20xx	N. Stocker
	Qualität und Quantität der gelieferten Ware prüfen			
<b>6. Auswerten</b>	Schritte der Auswertung festhalten			
	Aufwand für die einzelnen Arbeits- schritte kritisch beurteilen	28.5.20xx	26.5.20xx	N. Stocker
	Möglichkeit einer effizienteren Durchführung prüfen			

# Erfahrungen mit der Sechs-Schritte-Methode (IPERKA)

## Aufgabe 1.4

Blicken Sie auf Ihre Tätigkeiten der letzten Monate zurück.

Bei welchen Aufgaben oder Tätigkeiten haben Sie die Sechs-Schritte-Methode (IPERKA) bewusst anwenden können?

Einkauf von Materialien für den Betrieb

Planung, Organisation und Durchführung einer Ausstellungsteilnahme (Messestand)

Bei welchen Aufgaben oder Tätigkeiten haben Sie die einzelnen Schritte eher unbewusst durchlaufen?

Behandlung von Reklamationen

Erstellung von Rechnungen

Gemeinsamkeiten dieser Tätigkeiten:

Besondere Aufgaben mit verschiedenen beteiligten Personen

Terminüberwachung besonders wichtig

Gemeinsamkeiten dieser Tätigkeiten:

regelmässig wiederkehrende Tätigkeiten

standardisierte Abläufe

vorhandene Checklisten für das Vorgehen

# Die 80/20-Regel

## Aufgabe 1.5

Erledigen Sie die Arbeiten mit einem sinnvollen Aufwand.

In 20% der zur Verfügung stehenden Zeit können 80% der Aufgaben erledigt werden. Die restlichen 20% der Aufgaben benötigen 80% des Aufwands.

Konzentrieren Sie sich auf jene Tätigkeiten, welche mit vertretbarem Aufwand einen angemessenen Nutzen ergeben.

Kennen Sie eigene Beispiele, wo Sie die 80/20-Regel anwenden können?

Beschreiben Sie ein Beispiel aus Ihrem Arbeitsbereich oder dem privaten Umfeld.

Leiten Sie drei konkrete Massnahmen ab, womit Sie Ihre Effizienz erhöhen können.

**Beispiel**

[Bericht schreiben und gestalten](#)

(weitere Varianten: Hausaufgaben, Prüfungsvorbereitung)

**Massnahme 1**

– [Word-Vorlage erstellen für die Gestaltung von Berichten](#)

– [Eigenschaften des Textes und der Titel festlegen](#)

**Massnahme 2**

– [Rechtschreibung in der Textbearbeitung einschalten](#)

– [Im Browser einen Favoriten zu Rechtschreibhilfen im Internet setzen](#)

**Massnahme 3**

[Automatisiertes Inhaltsverzeichnis erstellen](#)

**Bemerkungen**

[Vorlage mit anderen Kollegen vergleichen](#)

# Umgang mit der Zeit

## Aufgabe 1.6

Analysieren Sie Ihren Umgang mit der Zeit und beantworten Sie die unten stehenden Aussagen.

	oft	manchmal	selten	nie
Ich komme zu spät.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe Terminkollisionen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich schiebe Unangenehmes vor mir her.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich will vieles gleichzeitig erledigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich lasse mich ablenken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich verschiebe gern unangenehme Arbeiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich beginne morgens mit der Arbeit, ohne mir vorher einen Plan gemacht zu haben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich unterbreche meine Arbeit oft selbst, um etwas Dringendes zu erledigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In meinen Terminplaner trage ich nur Termine mit anderen Personen ein (keine eigene Arbeitsplanung).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe meinen Tag immer zu 100% verplant; Unvorhergesehenes bringt mich in Stress.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Haben Sie einige Kreuze bei «oft» oder «manchmal» gemacht? Dann können Sie von den folgenden Methoden im Kapitel 1.3 Arbeitsplanung des Lehrmittels besonders profitieren.

### Wie machen es die andern?

Beobachten Sie sich selbst und analysieren Sie Ihren Umgang mit der Zeit. Suchen Sie aber nicht nur bei sich selbst nach Optimierungsmöglichkeiten. Suchen Sie bewusst nach Menschen, die anders mit ihrer Zeit umgehen als Sie. Lernen Sie aus den Unterschieden und übertragen Sie gute Methoden kreativ auf Ihr eigenes Zeitmanagement. Passen Sie die neuen Anregungen an Ihre eigenen Vorlieben und Bedürfnisse an.

