

AKADEMIELEHRGANG

gemäß AStO §14 Abs. 4

OFFICE-MANAGEMENT

für Textverarbeitungslehrer/innen
an
Handelsschulen

I. Allgemeines Bildungsziel

Der Lehrgang soll Textverarbeitungslehrer/innen für den Fachbereich Office-Management sowie autonom geschaffene Unterrichtsgegenstände ähnlichen Inhalts in der Handelsschule besonders qualifizieren.

Im Akademielehrgang „Office-Management“ sollen spezielle Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten erworben werden, die die Lehrer/innen befähigen, die Lehrstoffinhalte und Ziele des Lehrplanes der Handelsschule im Fachbereich Office-Management in einem fächerübergreifenden Unterricht mit den Schülern zu erreichen.

Die Ziele des Fachbereichs „Office-Management“ bzw. ähnlicher autonomer Unterrichtsgegenstände können nur durch schüleraktivierende Maßnahmen und Methoden erreicht werden. Gerade in diesem Fachbereich bzw. Unterrichtsgegenstand müssen die Lehrer/innen bereit sein, ihre traditionelle Rolle als Wissensvermittler zu Gunsten einer geänderten Lehrerrolle (Trainerrolle) aufzugeben. Die Lehrer/innen müssen den Schüler/innen vermehrt die Möglichkeit bieten, durch aktives Tun Erfahrungen zu sammeln und auch aus Fehlern zu lernen. Die Lehrer/innen sollen vom Erklärer zum Initiator selbstständiger Lernprozesse bei den Schüler/innen werden.

Die Teilnehmer/innen sollen jene methodischen und didaktischen Kenntnisse und Kompetenzen erwerben, die sie zur praxisgerechten Vermittlung der im Lehrplan der Handelsschule angeführten fachlichen Inhalte aus dem Fachbereich „Office-Management“ sowie insbesondere der in den Lehrplänen angeführten Schlüsselqualifikationen befähigen. Den Teilnehmer/innen sollen nicht nur die Erkenntnisse der modernen Kommunikationstheorie, der modernen Büroadministration, des Sekretariatwesens, der Grundlagen des Rechnungswesens und Erfahrungen der Wirtschaftspraxis nahe gebracht werden, sondern auch alle für den/die Sekretariatsfachmann/frau notwendigen Kenntnisse vermittelt werden. Gleichzeitig soll den Teilnehmer/innen auch die Möglichkeit geboten werden, ihre eigenen kommunikativen Fähigkeiten zu verbessern.

Die Teilnehmer/innen sollen nicht nur die fachlich zusätzlich notwendigen Kenntnisse und Fertigkeiten, sondern auch einen sicheren Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln und -techniken erwerben. Sie sollen eigenständig Unterrichtseinheiten planen, durchführen und im Nachhinein evaluieren können, um die Schüler/innen bestmöglich beim Erwerb der im Lehrplan geforderten Qualifikationen zu unterstützen.

Die Teilnehmer/innen sollen Methoden kennen lernen und anwenden, die besonders geeignet sind, die Selbstständigkeit der Schüler beim Wissenserwerb zu unterstützen und zu fördern sowie befähigt werden den Schülern die Notwendigkeit einer ständigen Fortbildung und dadurch Aktualisierung des Gelernten zu vermitteln. Die Teilnehmer/innen sollen weiters neue, für den Fachbereich bzw. den Unterrichtsgegenstand besonders geeignete Methoden der Beurteilung kennen lernen und anwenden können. Da die Schüler/innen in diesem Unterrichtsgegenstand lernen sollen, nicht nur ihre eigenen Fähigkeiten zu beurteilen, sondern auch die Fähigkeiten ihrer Mitschüler (Fremd- und Selbstfeedback), ergibt sich auch für die Lehrgangsteilnehmer/innen die Notwendigkeit, dem Fachbereich bzw. dem Unterrichtsgegenstand entsprechende Feedback- und Beurteilungsformen kennen zu lernen. Insbesondere ist auf positive und den Schüler/innen motivierende Formen des Feedbacks einzugehen.

Die Teilnehmer/innen sollen darüber hinaus die sich entsprechend dem aktuellen Stand der Wissenschaft und Wirtschaftspraxis ergebende Notwendigkeit zur permanenten Weiterbildung erkennen und die Bereitschaft dazu aufbringen.

Der Lehrgang soll weiters die berufliche Motivation der Teilnehmer/innen erhöhen und den Erfahrungsaustausch zwischen den Kollegen, die diesen Fachbereich bzw. Unterrichtsgegenstand unterrichten, fördern.

II. Allgemeine didaktische Grundsätze

Der Lehrgang setzt sich aus Sozialphase und Individualphase zusammen. Die Individualphase hat grundsätzlich der selbstständigen Erarbeitung und Vertiefung des Lehrstoffes anhand der während der Sozialphase vorgestellten Materialien und Unterlagen in Form des Selbststudiums zu dienen. In hierfür geeigneten Fällen kann die Individualphase auch zur Vorbereitung der Sozialphase dienen. In der Individualphase können Aufgabenstellungen, wie z.B. vorbereitendes Literaturstudium, Erstellung von Unterrichtsmaterialien, Planung von Unterrichtseinheiten, Planung und Organisation von Schülerprojekten vorgesehen werden.

Projektorientiertes Arbeiten, praktische Geschäftsfälle, kommunikative Übungen, Fallstudien und moderne Bürotechniken sollen verstärkt eingesetzt werden, um das betriebswirtschaftliche Denken, sowie die Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit des Schülers im Sinne eines ganzheitlichen Lernens zu entwickeln bzw zu trainieren.

Der Einsatz moderner Kommunikations- und Moderationsmittel sowie der entsprechenden Medien (z.B. Scanner, Videokamera, Internetapplikationen etc.) ist zur Stärkung der kommunikativen Fähigkeiten der Schüler unumgänglich.

Hauptkriterium für die Stoffauswahl ist die Anwendbarkeit in der Praxis und Einsetzbarkeit im Unterricht. Die Bereitschaft der Lehrgangsteilnehmer/innen, mit anderen Fachkolleg/innen zur Bewältigung konkreter Aufgabenstellungen zusammenzuarbeiten, ist in diesem Fachbereich bzw. Unterrichtsgegenstand unbedingt notwendig.

Auf ständige Aktualisierung der verwendeten Unterrichtsmaterialien und der praktischen Beispiele entsprechend den Anforderungen der Wirtschaftspraxis, der neuesten Entwicklungen im Sekretariatsbereiche und in der Pädagogik ist Bedacht zu nehmen.

Bei der Auswahl der Stoffgebiete ist möglichst exemplarisch vorzugehen, wobei einerseits auf die Selbstständigkeit der Schüler/innen, andererseits auf Formen des sozialen Lernens und die Umsetzbarkeit des Gelernten in der Praxis besonderer Wert zu legen ist.

III. Stundentafel

Seminar 1

Lehrveranstaltungen	Unterricht seinheiten gesamt	Sozial- phase	Individual phase
Seminar 1 (5 Tage)			
1 Grundlagen der Finanzbuchhaltung	24	12	12
Aufbereitung der Belege für die Finanzbuchhaltung	2	2	0
Kontenabstimmung, speziell Kunden- und Lieferantenkonten	4	4	0
2 Nebenbücher, besonders Kassa- und Wareneingangsbuch	6	4	2
3 Reiserechnungen	6	4	2
4 Bezugs- und Absatzkalkulationen	8	4	4
5 Einnahmen- Ausgabenrechnung (Fallbeispiele)	20	10	10
Summe	70	40	30

Seminar 2

Lehrveranstaltungen	Unterrichtseinheiten gesamt	Sozial- phase	Individual phase
1 Verbuchung von Belegen unter Einatz eines in der Praxis üblichen Standardsoftwareprogramms	8	8	0
2 Büroausstattung und –organisation Bedienung von Büromaschinen (Fax, Scanner, Drucker, Kopierer, usw.) Schreiborientierter Bildschirmarbeitsplatz, Ergonomie Ressourcenplanung und -beschaffung	8	4	4
3 Sekretariatswesen Postbearbeitung, Adressverwaltung, E-Mail,	2	2	0
4 Protokollführung und –gestaltung	2	2	0
5 Rationalisierung und Automatisierung von Arbeitsabläufen Bausteinkorrespondenz, Serienbrief, Formulare, Termin- und Aufgabenplanung	8	4	4
6 Publishing Kreatives Gestalten von inner- und außerbetrieblicher Korrespondenz, Erstellen und Layout anspruchsvoller Schriftstücke Bildbearbeitung	14	6	8
7 Erstellung von Präsentationsunterlagen	2	2	0
8 Fallbeispiele aus dem Sekretariatswesen	8	4	4
Summe	52	32	20

Seminar 3

Lehrveranstaltungen	Unterrichtseinheiten gesamt	Sozial- phase	Individual phase
1 Grundlagen der Kommunikation	8	4	4
2 Kommunikation mit Mitarbeitern, Kunden und Behörden	10	8	2
3 Telefontraining	4	2	2
4 Planung und Organisatin von Geschäftsreisen (incl.Kostenplanung)	5	3	2
5 Call-Center Training und Customer Relationship Management	6	6	0
6 Corporate Identity, Corporate Design und Umgang mit Medien	4	2	2
7 Methodik-Didaktik, Leistungsbeurteilung	2	2	0
8 Evaluierung der Individualphase	3	3	0
Summe	42	30	12

Anrechnung:

Lehrer/innen, die den Akademielehrgang „Kommunikation und Arbeitstechniken“ erfolgreich absolviert haben oder gleichwertige Kenntnisse aus anderen Fortbildungsveranstaltungen nachweisen, können gegen Vorlage der entsprechenden Nachweise eine Anrechnung des 3. Seminars des Akademielehrganges „Office Management“ beantragen.

Seminar 1:

1. Grundlagen der Finanzbuchhaltung

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen die wesentlichen Grundlagen der Doppelten Buchhaltung verstehen und vermitteln können.

Bildungsinhalt:

Jahresüberblick über die Buchhaltungsarbeiten, Methoden der Erfolgsermittlung, Einkunftsarten, Eingangs- und Ausgangsrechnungen, Zahlungsausgleich, sonstige Kassa- und Bankbelege, sonstige Belege (z.B. Kontonachricht vom Finanzamt), Kontierung von Belegen

2. Nebenbücher (Kassa- und Wareneingangsbuch)

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen die wesentlichen Bestimmungen im Zusammenhang mit der Kassa- und Wareneingangsbuchführung kennen und anwenden können.

Bildungsinhalt:

Gesetzliche Bestimmungen, Kassa- und Wareneingangsbuch, praktische Fallbeispiele, sonstige Nebenbücher

3. Reiserechnungen

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen die gesetzlichen Bestimmungen kennen und Reiseabrechnungen durchführen sowie verbuchen können.

Bildungsinhalt:

Gesetzliche Bestimmungen, Fallbeispiele aus der Praxis zur Reisekostenabrechnung, Verbuchung von Reisekosten

4. Bezugs- und Absatzkalkulation

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen die Grundlagen der Bezugs- und Absatzkalkulation kennen und anwenden können.

Bildungsinhalt:

Branchenspezifische Fallbeispiele zur Bezugs- und Absatzkalkulation unter Einsatz eines in der Praxis häufig verwendeten Tabellenkalkulationsprogramms.

5. Einnahmen-Ausgabenrechnung

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen die Grundzüge der Einnahmen-Ausgabenrechnung verstehen und in praktischen Beispielen anwenden können.

Bildungsinhalt:

Gesetzliche Bestimmungen, Brutto- und Nettomethode der Erfolgsermittlung, Ermittlung und Erfassung der Vorsteuer und Umsatzsteuer, Buchungen im Zusammenhang mit den verschiedenen Methoden, Fallbeispiele aus der Praxis

Seminar 2:

1. Verbuchung von Belegen unter Einsatz eines in der Praxis üblichen Standardsoftwareprogramms

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen das im ersten Seminar Gelernte unter Einsatz eines in der Praxis üblichen Softwarepaketes praktisch anwenden.

Bildungsinhalt:

Verbuchen von Belegen unter Einsatz eines in der Praxis üblichen Standardsoftwareprogrammes. Eigenevaluierung.

2. Büroausstattung und –organisation

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen einen Überblick über den Büromaschinenmarkt erwerben, das aktuelle Angebot kennen und Preis- und Leistungsvergleiche erstellen können.

Bildungsinhalt:

Interpretation von Bedienungsanleitungen, Bedienung von Büromaschinen (Fax, Scanner, Drucker, Kopierer, usw.), Preis/Leistungsvergleiche, Schreiborientierter Bildschirmarbeitsplatz, Ergonomie, Ressourcenplanung und -beschaffung

3. Sekretariatswesen

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen alle Sekretariatsarbeiten den Schülern in praxisorientierter Form vermitteln können.

Bildungsinhalt:

Postbearbeitung, Adressverwaltung, E-Mail, Terminplanung und –verwaltung

4. Protokollführung und –gestaltung

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen den Schüler/innen die Regeln und formale Kriterien der Protokollführung vermitteln können.

Bildungsinhalt:

Inhaltliche und formale Gestaltung von Protokollen, Stichwortprotokolle, Gedächtnisprotokolle, Nutzung von Protokollen im Wirtschaftsleben

5. Rationalisierung und Automatisierung von Arbeitsabläufen

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen den Schüler/innen Rationalisierungsmöglichkeiten im Büroalltag aufzeigen und den sinnvollen Umgang damit vermitteln können.

Bildungsinhalt:

Baustein-Korrespondenz, Serienbrief mit Datenbank-Anbindung, Entwerfen von Formularen und Checklisten, Termin- und Aufgabenplanung, Arbeitsorganisation

6. Publishing

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen den Schüler/innen die Gestaltung anspruchsvoller Schriftstücke unterschiedlichster Art unter dem Gesichtspunkt des rationellen Arbeitens vermitteln können.

Bildungsinhalt:

Kreatives Gestalten von inner- und außerbetrieblicher Korrespondenz nach ÖNORM und Typographie, Erstellen und Layout anspruchsvoller Schriftstücke (zB Folder, Flugblätter, Plakate und Kataloge) unter Einsatz von Desktoppublishing-Programmen, Corporate Design und Corporate Identity, Bildbearbeitung, Einsatzmöglichkeiten im Büroalltag, Preis/Leistungsvergleich

7. Erstellung von Präsentationsunterlagen

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen den Schüler/innen die rationelle Gestaltung von Präsentationsunterlagen unter Einsatz geeigneter und in der Praxis verwendeter Software vermitteln können.

Bildungsinhalt:

Leistungsvergleich von Präsentationssoftware, Erstellung und Präsentationsunterlagen für verschiedene Zwecke, Handouts und sonstige Präsentationsunterlagen, Kosten/Nutzen-Analyse, Beurteilung von Präsentationen.

8. Fallbeispiele aus der Sekretariatspraxis

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen den Schüler/innen anhand von aktuellen Fallbeispielen aus der Praxis die wesentlichen Kenntnisse und Fähigkeiten zur Bewältigung anspruchsvoller Tätigkeiten im Sekretariat vermitteln können.

Bildungsinhalt:

Fallbeispiele aus allen Themenbereichen des Fachbereichs.

Seminar 3:

1. Grundlagen der Kommunikation

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen die wesentlichen Grundlagen der Kommunikation in Übungen selbst erleben und die Kompetenz erwerben, durch gezielte Didaktik und Methodik diese Inhalte und Erfahrungen an die Schüler/innen weiterzugeben.

Lehrstoff:

Arten der Kommunikation, Fünf Gesetze des ersten Eindrucks, Körpersprache, Feed-back: Feed-back-Regeln und -formen, Outfit, Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung, Johary-Fenster, Vier Botschaften einer Nachricht

2. Kommunikation mit Mitarbeitern, Kunden und Behörden

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen die Grundlagen der Gesprächsführung mit Mitarbeitern, Kunden und Behörden kennen lernen, in Übungen (Videoeinsatz) selbst einsetzen und das Gelernte im Unterricht umsetzen können.

Lehrstoff:

Grundlagen der Gesprächsführung, Fragetechniken, Kundenerwartungen, Aufbau von Verkaufsgesprächen, -Analyse von einfachen Verkaufsgesprächen mit Videoeinsatz und Feedbackübungen

3. Telefontraining

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen die wesentlichen Inhalte der Kommunikation mittels Telefon in Übungen selbst erleben und die Kompetenz erwerben, durch gezielte Didaktik und Methodik die Inhalte an die Schüler weiter zu geben.

Lehrstoff:

Führen von Standard-Telefongesprächen, Telefonverkauf

4. Planung und Organisation von Geschäftsreisen (incl. Kostenplanung)

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen Kundenbesuche und Geschäftsreisen selbst planen und organisieren können, um diese Fähigkeiten im Unterricht vermitteln zu können.

Lehrstoff:

Planung von Geschäftsreisen unter Berücksichtigung diverser Informationsquellen (Kataloge, Internet etc), Kostenplanung, zielgruppenadäquate Organisation von Kundenbesuchen und Geschäftsreisen

5. CallCenter-Training und Customer-Relationship-Management(CRM)

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen ein Call-Center und CRM kennen lernen und die Bedeutung für den Unternehmenserfolg einschätzen können. Sie sollen durch Übungen die Kompetenz erwerben, durch gezielte Didaktik und Methodik diese Inhalte und Erfahrungen an die Schüler/innen weiterzugeben.

Lehrstoff:

Neukundengewinnung und Stammkundenpflege, Nutzung von Kundendatenbanken, Aufbau eines Call-Centers, Kundenbetreuung im Call-Center.

6. Corporate Identity, Corporate Design und Umgang mit Medien

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen die Bedeutung von Corporate Identity(CI), Corporate Design(CD) und dem Umgang mit Medien für den Unternehmenserfolg einschätzen können.

Lehrstoff:

Begriff Corporate Identity und Corporate Design, Maßnahmen der CI und des CD, Bedeutung im Sekretariatsbereich, Umgang mit Medien.

7. Methodik-Didaktik, Leistungsbeurteilung.

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen die gelernten Inhalte aus allen Teilbereichen schüleradäquat aufbereiten und im Unterricht umsetzen können.

Für den Fachbereich bzw. Unterrichtsgegenstand spezifische Formen der Leistungsbeurteilung und des Feed-backs kennen und erproben.

Lehrstoff:

Zusammenfassung und methodisch didaktische Umsetzung im Unterricht.
Methoden der Leistungsbeurteilung.

8. Evaluierung der Individualphase:

Bildungsziel:

Die Teilnehmer/innen sollen die Erfahrungen und Kenntnisse aus der Individualphase präsentieren und die methodisch didaktische Umsetzung diskutieren.

Lehrstoff:

Ergebnisse der Individualphase.

V. Studienordnung

(1)

Aufnahme:

Die Anmeldung für den Lehrgang erfolgt im Dienstweg. In den Lehrgang können Textverarbeitungslehrer/innen aufgenommen werden, welche die Anstellungserfordernisse erfüllen und sich für eine Unterrichtstätigkeit im Fachbereich bzw. Unterrichtsgegenstand „Office Management“ interessieren.

(2)

Sozialphasen und Individualphasen:

Der Lehrgang besteht aus Sozialphasen und Individualphasen. Die Anforderungen für Individualphasen (Inhalte und Fristen für die Erbringung) sind den Teilnehmer/innen zeitgerecht und nachweislich bekannt zu geben.

(3)

Pflichten der Lehrgangsteilnehmer/innen:

Es besteht Anwesenheitspflicht. Bei Abwesenheit von mehr als 10% der Sozialphase sind die Lehrgangsteilnehmer/innen verpflichtet, den anderweitigen Erwerb der in den versäumten Einheiten vermittelten Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten in der vom Lehrbeauftragten aufgetragenen Form nachzuweisen.

Die Lehrgangsteilnehmer/innen sind zur aktiven Mitarbeit in der Sozialphase und zur Erbringung der für die Individualphase von den Lehrbeauftragten gestellten Arbeitsaufträge verpflichtet.

(4)

Pflichten der Lehrbeauftragten:

Die Lehrbeauftragten sind verpflichtet, über die Leistungen der Teilnehmer/innen im Rahmen der Sozialphase und der Individualphase in geeigneter Form Aufzeichnungen zu führen.

(5)

Abschluss:

Hat der Lehrgangsteilnehmer aller unter (3) genannten Pflichten erfüllt, so erhält er eine diesbezügliche Lehrgangsbestätigung.

(6)

Prüfung:

Eine Prüfung ist auf freiwilliger Basis möglich.

VI. Prüfungsordnung

1. Zulassungsbedingung:
Die Bestätigung nach V (5) berechtigt die Lehrgangsteilnehmer/innen, eine Befähigungsprüfung abzulegen.
2. Die Prüfung umfasst:
 - a) einen schriftlichen Teil:
Klausurarbeit
 - b) einen mündlichen Teil:
Fachgespräch
3. Zu Klausurarbeit:
Die Klausurarbeit im Umfang von 120 Minuten umfasst die Rechnungsweseninhalte des Lehrganges und ist als Einzelarbeit zu erstellen.
4. Zu Fachgespräch:
Das Fachgespräch umfasst Inhalte der Lehrgangsteile Office-Management und Kommunikation und dient der Beurteilung der didaktischen und fachlichen Fähigkeiten der Prüfungskandidat/innen.
5. Im übrigen gilt sinngemäß die Allgemeine Prüfungsordnung für die Befähigungsprüfungen am Pädagogischen Institut, Abteilung BMHS.