

HERZLICH WILLKOMMEN



Ausbildung

zur/m Verwaltungsfachangestellten/r

bei der

Stadt Bad Lauterberg im Harz

Inhalt

1. Meine Arbeitgeberin „Stadt Bad Lauterberg im Harz“	1
2. Die duale Ausbildung im Überblick	1
2.1 Ziele der Ausbildung	2
2.2 Berufsschule.....	2
2.3 Dienstbegleitende Unterweisung (DBU)	3
2.4 Praktische Ausbildung	3
2.4 Ausbildungsnachweis	4
3. Arbeitszeitregelung.....	4
4. Pausenzeitregelungen und Abwesenheiten	5
4.1 Pausenzeitregelungen.....	5
4.2 Abwesenheiten	6
4.3 Dienstreisen/Weiterbildung/Dienstfahrzeuge	6
5. Öffnungszeiten Rathaus und Bürgerbüro.....	7
6. Krankmeldung	7
7. „Genussmittel“	7
8. Weisungsberechtigte Personen	8
9. Kleider machen Leute.....	8
10. Verhaltensnormen	9
10.1 Grüßen und Begrüßen.....	9
10.2 Pünktlichkeit	9
10.3 Körpersprache.....	10
10.4 Wertschätzung, Respekt und Höflichkeit	10
10.5 Aktives Handeln, Zuverlässigkeit und Sorgfalt	11
10.6 Belastbarkeit, Durchhaltevermögen und Fehlerkultur	11
10.7 Struktur, Prioritäten und Überblick	11
10.8 Kreativität, Flexibilität und Weitsicht.....	12
10.9 Fragen erwünscht.....	12
10.10 Wer schreibt, der bleibt.....	12
10.11 Bürger- und serviceorientiertes Arbeiten.....	13
10.12 Kritik- und Feedbackregeln	13
10.13 Richtig Telefonieren.....	13
10.14 Der richtige Umgang mit E-Mails	14
10.15 Das private Smartphone	14
10.16 Solidarität, Fairness und Contenance	15
10.17 Essen am Arbeitsplatz	15
10.18 Handbremse anziehen.....	15
10.19 Das Fettnäpfchen	15
10.20 Das Erfolgsrezept für Berufseinsteiger	16
11. Arbeitsschutz.....	17

11.1 Arbeitssicherheit.....	17
11.2 Auswahl und Benutzung von Arbeitsmitteln.....	17
11.3 Schutzmaßnahmen Rückenprobleme.....	17
11.4 Erste Hilfe – Verbandbuch.....	17
11.5 Richtiges Benutzen von Leitern bei der Arbeitsorganisation	17
11.6 Arbeitsplatz und Laufwege	18
11.7 Einstellungssache Bildschirmarbeit.....	18
11.8 Einstellungen Bildschirm.....	18
11.9 RSI (Mausarm) vorbeugen	18
11.10 Probleme vorbeugen	18
12. MS-Office - Hilfreiche Tastenkombinationen.....	18
Platz für Ihre Notizen und Fragen	20

1. Meine Arbeitgeberin „Stadt Bad Lauterberg im Harz“

Die ehemalige Bergstadt hat sich mittlerweile zu einem modernen, staatlich anerkannten Kneipp-Heilbad und Schroth-Kurort und beliebten Urlaubs- und Wanderparadies entwickelt.

Bereits seit dem Jahr 1839 werden bei uns erfolgreich Kuren durchgeführt, als damalige „Kaltwasserheilanstalt“ ist unsere Stadt einer der ältesten und traditionsreichsten Kurorte in Deutschland. 1906 wurde der Ort von der Bezirksregierung Hildesheim zum „Bad“ ernannt und trug von nun an den Namen „Bad Lauterberg im Harz“.

Das inzwischen über 175 Jahre alte Bad wurde durch zahlreiche Neuerungen und Bauten auf den heutigen Stand gebracht. Aus zwölf Kurgästen des Jahres 1839 sind nunmehr jährlich über 100.000 mit 610.000 Übernachtungen geworden. Dieser Tradition fühlen wir uns verpflichtet und bieten daher ein umfangreiches Angebot an Kuren und Erholungsmöglichkeiten. Neben zahlreichen Tourismusbetrieben befinden sich zudem einige Industrie- und Gewerbebetriebe in der Stadt. Zu nennen sind dort unter anderem Rohstoffveredelung von Industriemineralien, Herstellung von Metallverpackungen, Baustoffen und Kunststoffprodukten. Zudem steht eines der größten Akkumulatoren Werke Europas in Bad Lauterberg im Harz.

Bad Lauterberg im Harz befindet sich an den Südausläufern des Oberharzes und ist ringsum von Bergen des Naturparks Harz umgeben. Nordöstlich der Stadt befindet sich die Odertalsperre, im Süden der Wiesenbeker Teich, ein Stauteich des UNESCO Weltkulturerbes „Oberharzer Wasserwirtschaft“. Die 40 Kilometer entfernte Kreisstadt Göttingen ist vom Bahnhofpunkt im Stadtteil Barbis ebenso leicht erreichbar, wie die Städte Nordhausen und Erfurt in Thüringen sowie Braunschweig und unsere niedersächsische Landeshauptstadt Hannover.

Neben der Kernstadt Bad Lauterberg im Harz zählen die Ortsteile Barbis, Bartolfelde und Osterhagen dazu. Insgesamt hat Bad Lauterberg im Harz eine Fläche von 41,55 km² und eine Einwohnerzahl von rund 10.705 Einwohnern (Stand 31.12.2023).

Die Stadtverwaltung Bad Lauterberg im Harz beschäftigt derzeit ca. 100 Mitarbeiter*innen. Davon arbeiten neben dem Bürgermeister, 2 weitere Beamte und 34 Mitarbeiter*innen in der Kernverwaltung und alle anderen in den städtischen Einrichtungen, wie bspw. dem Bauhof, der Kita Spatzennest oder in der Grundschule am Hausberg.

Die Spitze der Verwaltung bildet Rolf Lange, der bei der Bürgermeisterwahl am 12.09.2021 zum neuen Bürgermeister gewählt wurde. Herr Lange trat seine Amtszeit als Bürgermeister der Stadt Bad Lauterberg im Harz von 5 Jahren am 01.11.2021 an.

2. Die duale Ausbildung im Überblick

Ausbildungsdauer	3 Jahre
Ausbildungsbeginn	01.08.
Theoretische Ausbildung	BBS1 Arnoldi-Schule Göttingen
Praktische Ausbildung	Stadt Lauterberg im Harz
Überbetriebliche Ausbildung (DBU)	Studieninstitut für kommunale Verwaltung Ausbildungsort: Göttingen
Rechtsvorschriften	Berufsbildungsgesetz Verordnung über die Berufsausbildung zum/zur Verwaltungsfachangestellten vom 19.05.1999 (inkl.

	Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum/zur Verwaltungsfachangestellten)
	TVAöD-BBiG
	Jugendarbeitsschutzgesetz

2.1 Ziele der Ausbildung

Ziel der Berufsausbildung ist grundsätzlich die **Vermittlung der beruflichen Handlungstätigkeit in einem anerkannten Ausbildungsberuf**, der durch die in der Ausbildungsordnung aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse bestimmt ist.

Die Ausbildungsordnung bildet mit dem Ausbildungsrahmenplan für jeden anerkannten Ausbildungsberuf die Grundlage für eine ordnungsgemäße Ausbildung. Der betriebliche Ausbildungsplan, aus dem die sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung hervorgeht, ist ein Bestandteil jedes Ausbildungsvertrags und Grundlage für eine erfolgreiche Ausbildung. Eine planmäßige Ausbildung ist Hauptverpflichtung für jeden Auszubildenden (§ 14 Abs. 1 Nr. 1 BBiG).

Folgende Aufgaben hat die praktische Ausbildungsstätte:

- **Vermittlung notwendiger fachlicher sowie verwaltungsübergreifender Fertigkeiten und Kenntnisse gemäß Ausbildungsrahmenplan**
- **Vermittlung verwaltungsindividueller und -spezifischer Kenntnisse**
- **Darstellung und Beteiligung an Arbeitsprozessen und Verwaltungsabläufen**
- **Vermittlung berufspraktischer, sozialer und gesellschaftlicher Erfahrungen**
- **charakterliche Förderung der Auszubildenden**

2.2 Berufsschule

Pro Ausbildungsjahr haben Sie etwa 3 Monate Berufsschulunterricht an der bbs1 Arnolde-Schule in Göttingen. Der Unterricht findet meist in Blöcken mit täglich 8 Unterrichtsstunden statt. Da Sie in der Regel nach Schulschluss nicht mehr arbeiten müssen, bereiten Sie sich gut auf den nächsten Unterrichtstag vor. Sie können die Schule sehr gut mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erreichen oder Sie nutzen eine Fahrgemeinschaft bzw. ähnliche Varianten. Die Kosten für die Hin- und Rückfahrt werden Ihnen anteilig von der Dienststelle erstattet, wenn die Voraussetzungen entsprechend der Regelung im TVAöD (§ 10 Abs. 3) vorhanden sind.

In der Berufsschule werden folgende Fächer und Lernfelder unterrichtet:

- Deutsch, Englisch, Politik, Sport, Religion, Zusatzangebote

1. Ausbildungsjahr

LF 1 – Die eigene Berufsausbildung mitgestalten

LF 2 - Die Verwaltung in das staatliche Gesamtgefüge einordnen

LF 3/4– Beschaffungsvorgänge in der öffentlichen Verwaltung rechnergestützt vorbereiten und durchführen

LF 3 – Verträge zur Güterbeschaffung schließen und erfüllen

LF 5 - Personalvorgänge in der öffentlichen Verwaltung zielorientiert mitgestalten

2. Ausbildungsjahr

LF 6 – Rechtsgrundlagen zur Ermittlung von Einkommen im öffentlichen Dienst anwenden und Arbeitsentgelte berechnen

LF 7 – Bestände und Wertströme im System der doppelten Buchführung erfassen, dokumentieren und auswerten

LF 8 – Verwaltungsleistungen in unterschiedlichen Rechtsformen erstellen, anbieten und kontrollieren

LF 9/10 – Verwaltungsverfahren in der Eingriffs- und Leistungsverwaltung gestalten

3. Ausbildungsjahr

LF 9/10 – Verwaltungsverfahren in der Eingriffs- und Leistungsverwaltung gestalten

LF 11 – Aufgaben der gewährenden Verwaltung bearbeiten

LF 12 – Öffentliche Leistungen in alternativen rechtlichen Formen erbringen

LF 13 – Öffentliche Leistungen finanzwirtschaftlich kontrollieren und steuern

LF 14 - Staatliches Handeln in nationale und internationale wirtschaftliche Zusammenhänge einordnen

2.3 Dienstbegleitende Unterweisung (DBU)

Während der theoretischen Ausbildung findet auch eine dienstbegleitende Unterweisung statt. Diese wird von Mitarbeiter*innen des Studieninstitutes für kommunale Verwaltungen (kurz NSI) durchgeführt. Das NSI hat seinen Hauptsitz in Hannover. In Göttingen befindet sich ein modern ausgestattetes Schulungsgebäude für Unterrichts- und Seminarveranstaltungen. Die DBU-Einheiten finden i. d. R. in Göttingen statt. Die Kosten für die Hin- und Rückfahrt werden Ihnen anteilig von der Dienststelle erstattet, wenn die Voraussetzungen entsprechend der Regelung im TVAöD (§ 10 Abs. 2) vorhanden sind.

Folgende Fächer werden unterrichtet:

- Verhalten im Ausbildungsbetrieb, Umgang mit Bürgern und Kollegen*innen. Grundregeln des Schriftverkehrs und des Datenschutzes ggfs. Präsentations- und Arbeitstechniken
- Staats- und verfassungsrechtliche Grundlagen. Staatsaufbau, staatliche Aufgaben und Handlungsarten
- Struktur und Aufgaben des Ausbildungsbetriebes. Elemente des Kommunalrechts, des Organisationsstruktur und der Verwaltungstechniken
- Grundlagen der Rechtsanwendung und Rechtssystematik
- Öffentlich-rechtliches Verwaltungshandeln/Grundzüge des allgemeinen Verwaltungsrechts
- Privatrechtliches Verwaltungshandeln
- Grundlagen der Haushaltssystematik und Haushaltsausführung unter Berücksichtigung der Besonderheiten des NKR
- Volks- und betriebswirtschaftliche Grundlagen wirtschaftlichen Verwaltungshandelns

2.4 Praktische Ausbildung

Im Rahmen der praktischen Ausbildung in der Stadtverwaltung werden Sie in den unterschiedlichen Fachbereichen eingesetzt. Ihrem Ausbildungsplan können Sie entnehmen, zu welchem Zeitpunkt Sie in welchem Bereich Station machen. Die zuständigen Beschäftigten der einzelnen Bereiche werden Ihnen Organisation und Aufbau des Fachbereiches erläutern, Sie mit dem Aufgabengebiet vertraut machen und Ihnen durch praxisbezogene Unterweisungen die festgelegten Lernziele am Ausbildungsplatz vermitteln.

Ausbildungsjahr	Einsatzbereich	Dauer
1. Ausbildungsjahr	Fachbereich (FB) III Innere Dienste Sachgebiet (SG) Organisation, Personal und EDV	12 bis 14 Wochen
2. Ausbildungsjahr	FB II Bauen, Ordnung und Soziales SG Bürgerbüro/Standesamt SG Ordnung-, Bau- und Grundstücksverwaltung SG Hoch- und Tiefbau	12 bis 14 Wochen
3. Ausbildungsjahr	FB I Finanzen SG Finanzen SG Steuern SG Stadtkasse	10 bis 12 Wochen
Darüber hinaus werden Sie bei Bedarf bei der Planung und Durchführung von Veranstaltungen, Projekttagen oder bei Wahlen unterstützend eingesetzt.		

Folgende Beschäftigte sind sowohl in fachlicher als auch persönlicher Hinsicht Hauptansprechpartner, Betreuerinnen und Betreuer sowie Vertrauenspersonen für die Auszubildenden.

Praxisanleiter/-in	Funktion	Bereich
Frau Diener	Ausbildungsverantwortliche	Fachbereich III – Innere Dienste
Frau Trost-Blau	Ausbilderin	Sachgebiet Organisation, Personal und EDV

2.5 Ausbildungsnachweis

Zulassungsvoraussetzung für die Abschlussprüfung ist der Ausbildungsnachweis. Dieser muss in der Regel bereits bei der Zwischenprüfung vorgelegt werden. Sie haben täglich während der Dienstzeit ein Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises zu führen. Im Ausbildungsnachweis sollen Sie die vermittelten Ausbildungsinhalte mindestens in Stichworten aufnehmen. Es kann auch sinnvoll sein, dass Sie zu einzelnen Eintragungen ein extra Blatt mit ausführlichen Erläuterungen und Darstellungen anfertigen. Außerdem müssen Zeiten von Krankheit, Urlaub, Informationen, Belehrungen, Anleitungen, Terminen usw. festgehalten werden. Je nach Einsatz ist die wöchentliche Dokumentation der Tätigkeiten von der Klassenleitung bzw. den Dozenten*innen (Berufsschule/DBU), dem Praxisanleiter oder der Fachbereichsleitung im Einsatzbereich oder von Ihrer Ausbilderin zu unterschreiben. Die Vordrucke sowie ein Ausfüllmuster erhalten Sie von Ihrer Ausbilderin. Die Kontrolltermine der Nachweise sind variabel mit Ihr abzustimmen.

3. Arbeitszeitregelung

Grundlage für die Arbeitszeit ist das Arbeitszeitgesetz (ArbZG) sowie das Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG) für Auszubildende unter 18 Jahren.

Als Auszubildende bei der Stadt Bad Lauterberg im Harz haben Sie einen Ausbildungsvertrag mit **39 Stunden pro Woche (tägliche SOLL-Arbeitszeit = 7,48h)**. Sie sind selbstverantwortlich für das Erreichen Ihrer Wochenstunden und einem guten, im besten Fall immer positiven Saldostand auf Ihrem Zeitkonto.



Für die Zeiterfassung wird die Software der Firma P&I LOGA HR verwendet. Die Zeiterfassung erfolgt mittels Anmeldung und Buchungen (Kommen, Gehen, Dienstgänge, Urlaub) über das LOGA-Mitarbeiterportal am PC.

Die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit kann innerhalb der folgenden Zeiten (Arbeitszeiträumen) flexibel und nicht notwendig zusammenhängend selbst bestimmt werden:

Arbeitsbeginn:

Montag bis Freitag zwischen 06.30 Uhr und 09.00 Uhr

Arbeitsende:

Montag bis Donnerstag zwischen 15.00 Uhr und 20.00 Uhr
Freitag zwischen 12.00 Uhr und 16.00 Uhr

Als **Servicezeiten** (Dienstleistungen des Rathauses) werden folgende Zeiten festgelegt:

Montag 09:00 – 12:00 Uhr
Dienstag 14:00 – 16:00 Uhr
Donnerstag 09:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 17:00 Uhr
Freitag 09:00 – 12:00 Uhr

Weitere Regelungen zur Arbeitszeit entnehmen Sie bitte der jeweils gültigen Fassung der Dienstvereinbarung über die gleitende Arbeitszeit.

4. Pausenzeitregelungen und Abwesenheiten

4.1 Pausenzeitregelungen

Die tägliche Arbeitszeit ist durch Ruhepausen zu unterbrechen:

- bei mehr als 6 Stunden Arbeitszeit = 30 Minuten Pause
- bei mehr als 9 Stunden Arbeitszeit = 45 Minuten Pause



Bei jugendlichen Auszubildenden ist die tägliche Arbeitszeit durch Ruhepausen wie folgt zu unterbrechen:

- bei mehr als 4,5 bis 6 Stunden Arbeitszeit = 30 Minuten Pause
- bei mehr als 6 Stunden Arbeitszeit = 60 Minuten Pause

Durch das System der Gleitzeit können Sie Ihre Pausen frei wählen und gestalten. Wichtig ist dabei nur, dass Sie den Arbeitszeiträumen beachten und ihn wenn möglich nicht verletzen bzw. verlassen und dass die Mittagspause in der Zeit von 12.00 bis 14.00 Uhr eingenommen werden muss. Kurzzeitige Arbeitszeitunterbrechungen werden erst ab 15 Minuten auf die Pflichtpause angerechnet.

Sollten Sie Ihre Mittagspause aus arbeitstechnischen oder wichtigen persönlichen Gründen nur danach einlegen können und Sie müssen das Gebäude dafür verlassen, bitten wir Sie um Rücksprache mit Ihrer Ausbilderin. In dem Fall wird Ihnen automatisch eine Pause von 30 bzw. 45 Minuten zuzüglich der Zeit, die Sie nach der regulären Pausenzeit außer Haus sind, berechnet. Die Verlagerung der Mittagspause muss von Ihnen im LOGA korrigiert werden.

Wird die Mittagspause am Arbeitsplatz verbracht wird, müssen Sie sich nicht ausbuchen. In diesem Fall wird automatisch eine Pause entsprechend des Arbeitszeitgesetzes (30 bzw. 45

Minuten) berechnet. Bei jeglichen Pausen außerhalb des Verwaltungsgebäudes müssen Sie sich ausbuchen (siehe nächstes Kapitel).

4.2 Abwesenheiten

Abwesenheiten können sein:

1) dienstlich

- Dienstgang = Dienstgeschäft innerhalb des Dienstortes Bad Lauterberg im Harz und seiner Ortsteile
- Dienstreise = Dienstgeschäft, Weiterbildungen, Seminare etc. außerhalb von Bad Lauterberg im Harz

2) privat

- z. B. Mittagspause, Raucherpause, sonstige Abwesenheiten aus privaten Gründen

Wie bediene ich die Zeiterfassungssoftware?

1) bei dienstlicher Abwesenheit

- Bei einem Dienstgang ist im LOGA im Bereich „Online-Terminal“ zunächst "Dienstgang Anfang" beim Verlassen und bei Rückkehr "Dienstgang Ende" auswählen.
- Die Zeiten (Beginn/Ende) für eine ein- oder mehrtägige Dienstreise werden nachträglich durch Sie über eine Korrekturbuchung im Bereich „Zeiten“ im LOGA erfasst.

2) bei privater Abwesenheit

In folgenden Fällen ist die **Abwesenheit IMMER über LOGA zu buchen** (Gehen/Kommen):

- Mittagspause außerhalb des Verwaltungsgebäudes
- Raucherpausen
- sonstige Pausen außer Haus (bei dringenden persönlichen Anliegen auch während der Servicezeit in Abstimmung mit den direkten Ausbildungsbeauftragten im Einsatzbereich möglich).

4.3 Dienstreisen/Weiterbildung/Dienstfahrzeuge

Bitte beachten Sie die Hinweise auf dem Antrag für Dienstreisen und die folgende Reihenfolge bei der Beantragung:

- 1) Dienstreiseantrag → **vor** der Dienstreise
- 2) Reisekostenabrechnung → **nach** der Dienstreise

Es findet keine Reisekostenabrechnung ohne Dienstreiseantrag statt.

Der Dienstreiseantrag sowie eventuelle Quittungen, wie z.B. Parktickets sind der Reisekostenabrechnung beizulegen. Vordrucke hierfür befinden sich unter: *alle – Vordrucke – Vordrucke Personalamt*.

Steht die Dienstreise im Zusammenhang mit einer **Weiterbildung** gilt folgende Beantragung:

- 1) Antrag auf Genehmigung einer Bildungsmaßnahme → **vor** der Weiterbildung

- 2) Dienstreiseantrag → **vor** der Dienstreise
- 3) Reisekostenabrechnung → **nach** der Dienstreise

Vorrangig ist für Dienstreisen der ÖPNV zu nutzen. Auf die Dienstfahrzeuge darf zugegriffen werden, wenn eine ÖPNV-Verbindung nicht besteht oder die Fahrzeiten sich unwirtschaftlich auf den Dienstbetrieb auswirken würden. Jede Fahrt ist im Fahrtenbuch zu dokumentieren. Die Nutzung von Privatfahrzeugen ist nur in begründeten Ausnahmefällen zulässig und bedarf der Genehmigung **vor** der Dienstreise durch den FB III.

5. Öffnungszeiten Rathaus und Bürgerbüro

Die aktuellen **Öffnungszeiten des Rathauses** entsprechen den Servicezeiten (siehe Ziffer 3).

Die aktuellen **Öffnungszeiten des Bürgerbüros** sind abweichend:

Montag	09.00 Uhr bis 12.30 Uhr
Dienstag	09.00 Uhr bis 12.30 Uhr 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr
Mittwoch	9:00 Uhr bis 12:30 Uhr
Donnerstag	09.00 Uhr bis 12.30 Uhr 14.00 Uhr bis 17.00 Uhr
Freitag	09.00 Uhr bis 12.30 Uhr



6. Krankmeldung

Arbeitsunfähigkeiten sind per Email am ersten Tag zum üblichen Dienstbeginn, spätestens bis 9.00 Uhr an personalabteilung@badlauterberg.de mitzuteilen. Sachgebiets- und Fachbereichsleitung, in dem Sie eingesetzt sind, sind in dieser Email in „cc“ zu setzen.

Bitte teilen Sie immer mit, ob Sie einen Arzt aufsuchen werden oder nicht. Sollten Sie keinen Arztbesuch machen, teilen Sie bitte gleich die voraussichtliche Dauer der Erkrankung mit. Beachten Sie bitte, dass bei einer Krankheit von mehr als 3 Tagen ein Arztbesuch und damit auch eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU) erforderlich ist.

Nach einem Arztbesuch müssen Sie unverzüglich die Dauer der Erkrankung (Anfangs- und Enddatum) der eAU per Email mitteilen. Die Daten werden benötigt, um die eAU bei Ihrer Krankenkasse abrufen zu können.

7. „Genussmittel“

Der Konsum von Alkohol und die Einnahme von berauschenden Mitteln/Drogen während der Arbeitszeit sowie in der Dienststelle ist verboten. Das Rauchen ist in der dafür vorgesehenen Raucherinsel im Freien bei den Garagen gestattet.

8. Weisungsberechtigte Personen

Ihre Ausbilderinnen, Vertrauenspersonen sowie Ansprechpartnerinnen für Wünsche sowie bei Sorgen oder Problemen sind: Melanie Trost-Blau, Büro 106, Tel.: 112 und Marleen Diener, Büro 145, Tel.: 102.

Die weisungsberechtigten Personen sind von Bereich zu Bereich unterschiedlich. Grundsätzlich zählen zu den weisungsberechtigten Personen die Fachbereichsleiter*innen (= höchste weisungsberechtigte Person) und Sachgebietsleiter*innen sowie bei unmittelbarer Zuordnung zum Aufgabengebiet auch die Sachbearbeiter*innen. Die entsprechenden Beschäftigten werden Ihnen im Einsatzbereich vorgestellt. Wenn es zu Unklarheiten im Rahmen von Weisungskompetenzen kommt, sprechen Sie sie bitte an.

Was bedeutet „Weisung im Rahmen der Berufsausbildung“?

1. (Fach-)Aufgaben, die dem Zweck der Ausbildung und dem Erreichen der Lernziele dienen.
2. Monotone, ausbildungsrelevante Tätigkeiten wie Ablage/Archivierung, Kopieren, Digitalisieren etc. kommen vor und sind in Ordnung, wenn sie nicht überhandnehmen und auch andere Beschäftigte zeitweise damit betraut werden.
3. Den Arbeitsplatz und die Arbeitsmittel sauber zu halten, gehört in Maßen zu praktisch jedem Ausbildungsberuf dazu.
4. Kaffeekochen ist in Ordnung. Wechselt man sich mit dem Kaffeekochen in einem Arbeitsbereich ab und irgendwann ist auch der Azubi mal dran, dann ist das vollkommen in Ordnung. Auch hier gilt: Es darf nicht überhandnehmen und wichtige Ausbildungszeit blockieren.

9. Kleider machen Leute

Mit dem Vorschreiben eines bestimmten Outfits ist das so eine Sache. Grundsätzlich besteht keine Weisungsbefugnis bezüglich des äußeren Erscheinungsbildes. Die Kleidung (auch die Schuhe) sollte jedoch sauber und für **den Berufszweig und den Einsatzbereich angemessen** sein. Achtet darauf, dass die Kleidung bequem sitzt und zu euerm Typ passt. Was für die Kleidung gilt, gilt für die Person erst recht. Tägliche Körperhygiene – und dazu zählen auch gepflegte Fingernägel sollten selbstverständlich sein. Weitere Tipps:

- **Nicht zu sexy**, d. h. weder zu kurz, noch zu freizügig; wie bauchfrei, durchsichtig oder ein zu tiefer Ausschnitt
- **Freizeitkleidung gehört nicht ins Büro**, d. h. es ist auf eine angemessene, an die Temperaturen passende Kleidung zu achten
- **Dezentes Makeup** – weniger ist manchmal mehr! Ein dezentes, natürliches Make-up vermittelt einen professionelleren Eindruck

Aus Gründen des Arbeitsschutzes und zur Unfallverhütung kann bestimmte (Sicherheits-) Kleidung, wie z. B. Arbeitsschutzschuhe mit Stahlkappe, vorgeschrieben werden. Ist man unsicher, welche Kleidung im Arbeitsalltag oder auch bei besonderen Anlässen gefragt ist, zögern Sie nicht, die Ausbilderin oder Kollegen*innen um Rat zu bitten.



10. Verhaltensnormen

10.1 Grüßen und Begrüßen

Bitte recht freundlich! Grüßen Sie jeden Ihrer Kolleginnen und Kollegen und grüßen Sie immer egal ob im Büro, in den Waschräumen, auf dem Parkplatz oder außerhalb der Arbeitsstätte. Lieber einmal zu viel begrüßt als zu wenig. Das gilt auch, wenn Ihnen Bürgerinnen und Bürger im Verwaltungsgebäude begegnen.

Beim Grüßen den Anfang zu machen ist ein Zeichen von Höflichkeit und Respekt den zumeist älteren und erfahreneren Beschäftigten gegenüber. Machen Sie keinen Unterschied zwischen Bürgermeister und Hausmeister – Ihre Höflichkeit haben alle verdient. Jeden Morgen eine große Runde drehen und jeden begrüßen, müssen Sie selbstverständlich nicht – außer Sie möchten es gerne.



10.2 Pünktlichkeit

Wer glaubt, Unpünktlichkeit wirke lässig und cool, irrt sich. Wer pünktlich ist, zeigt, dass er mit der Zeit anderer Menschen bewusst umgeht – ein Zeichen der Wertschätzung.

- ✓ **Lassen Sie am Morgen also rechtzeitig den Wecker klingeln und planen Sie einen Puffer für den Arbeitsweg ein.**
- ✓ **Erscheinen Sie bitte pünktlich zum vereinbarten Arbeitsbeginn in Ihrem Einsatzbereich, in der Berufsschule, zu vereinbarten Gesprächsterminen oder zu Seminaren oder ähnlichen Weiterbildungen.**
- ✓ **Kehren Sie ebenfalls pünktlich aus Ihren Pausenzeiten an den Arbeitsplatz zurück.**
- ✓ **Geben Sie Bescheid, wenn Sie sich aus diversen Gründen verspäten.**

Pünktlich Feierabend machen ist Teil einer guten Unternehmenskultur und nicht unbedingt ein Zeichen für wenig Engagement. Dennoch sollte man nicht getreu dem Motto „Ich bin dann mal weg!“ um Punkt halb vier oder achtzehn Uhr den „Hammer“ fallen lassen. Wenn sich gerade keiner um Sie kümmert - und das kann schon mal vorkommen - dann fragen Sie, ob Sie noch etwas tun können. Wenn keinerlei Aufgaben zu erledigen sind, genießen Sie Ihren wohlverdienten Feierabend.

10.3 Körpersprache

Es ist nicht immer entscheidend was gesagt wird, sondern wie etwas gesagt wird. Signale, die unser Körper ausdrückt, sind manchmal ehrlicher, als das was wir sagen. Dabei strahlen wir diese nicht immer nur gewollt aus. Oftmals geben wir unsere Empfindungen ganz unbewusst preis. Achten Sie deshalb neben Mimik und Gestik auch auf Ihre Hände, Arm- und Beinhaltung, den Ausdruck Ihrer Augen und des Mundwinkels, die viel über unsere Gefühle und Gedanken aussagen.

10.4 Wertschätzung, Respekt und Höflichkeit

Achten Sie darauf, mit allen Beschäftigten so umzugehen und sie so anzusprechen, wie Sie selbst angesprochen und behandelt werden möchten. Wertschätzung und Respekt gegenüber allen Mitmenschen zu zeigen, ist wichtig, damit der Umgang untereinander stimmt.

Es sollte selbstverständlich sein, „Guten Morgen!“, „Bitte“ und „Danke“, „Auf Wiedersehen!“ oder „Tschüss!“ zu sagen.

Stellen Sie sich unbekannten Beschäftigten mit Ihrem vollständigen Namen vor und sagen Sie, dass Sie Auszubildende/r sind.

„Du“ und „Sie“ werden in Unternehmen ganz unterschiedlich gehandhabt. Gehen Sie erst einmal immer vom „Sie“ aus und bleiben Sie dabei, bis Ihnen jemand das „Du“ anbietet.



Klopfen Sie an einer verschlossenen Tür eines Büros, das Sie betreten möchten und warten einen kurzen Moment bevor Sie eintreten.

Achten Sie auf Distanzzonen des Gegenübers und „rücken Sie niemanden auf die Pelle“. Tragen Sie Ihr Anliegen vorm Schreibtisch des Beschäftigten vor und gehen erst um den Tisch herum, wenn es Ihnen angeboten wird.

Schärfen Sie Ihre Sensoren und zeigen Sie Einfühlungsvermögen, um Ihrem Gegenüber zu verstehen. Wer gestresst ist, reagiert manchmal hektisch und unpassend. Fragen Sie nach einem geeigneteren Zeitpunkt zum Vortragen Ihres Anliegens. Bieten Sie Ihre Hilfe an.

So kommt man gut an: Freundlich, offen und mit einem Lächeln auf die neuen Kolleginnen und Kollegen zugehen. Kleiner Tipp: Man sollte versuchen, sich gleich Namen und Gesichter zu merken. So kann man später die Personen persönlich anreden und sie beeindrucken.

10.5 Aktives Handeln, Zuverlässigkeit und Sorgfalt

Warten Sie nicht darauf, dass man Ihnen sagt, was Sie tun sollen – **fragen Sie aktiv, welche Aufgaben Sie übernehmen und wo Sie unterstützen können**. Wenn eine Kollegin oder ein Kollege etwas Schweres schleppt, helfen Sie ihm. Wenn dafür keine Zeit ist oder Sie körperlich dazu nicht in der Lage sind, halten Sie ihm die Tür auf. **Zeigen Sie Initiative – auch bei der Erledigung von Aufgaben, für die Sie grundlegend nicht zuständig sind**.

Versprechen halten, Aufgaben gewissenhaft erledigen, Termine ernst nehmen - damit kann man punkten!

Die Aufgaben und Tätigkeiten erfordern Konzentration, Genauigkeit und Ernsthaftigkeit. Flüchtigkeit dagegen schafft Fehler, Misserfolg und Frustration und führt mitunter auch zu Schaden.

Gehen Sie die Aufgaben ruhig und überlegt an. Überprüfen Sie Ihre Arbeit ein- oder mehrmals. Fragen Sie bei Unklarheiten. Geben Sie Rückmeldungen zum Arbeitsstand. Zeigen Sie rechtzeitig an, wenn Sie Unterstützung benötigen bzw. wenn Ihnen zu viele Aufgaben übertragen wurden und sie diese nicht alle bewältigen können. Kommunizieren Sie, wenn Termine nicht gehalten werden können.

10.6 Belastbarkeit, Durchhaltevermögen und Fehlerkultur

Belastbarkeit bedeutet, dass Sie anstrengende Situationen gut meistern. Kommt unerwartet viel Arbeit und Zeitdruck auf Sie zu, helfen Ruhe und ein wenig Humor. Dann überstehen Sie die Belastung möglichst stressfrei.

Es kann nicht immer alles gelingen. Erforderlich ist deshalb die Fähigkeit, auch da durchzuhalten, wo die Arbeit/Ausbildung als Belastung oder als widrig angesehen wird. Sie sollen auch lernen, Misserfolge zu ertragen und nicht gleich die Flinte ins Korn zu werfen.

Auch wenn es nicht immer einfach ist, aber gestehen Sie sich und anderen ein, wenn Ihnen etwas misslingt. **Durch Fehler kann man lernen und besser werden**. Übernehmen Sie die Verantwortung für Ihr Handeln und tragen Sie Ihren Anteil zur Veränderung der Situation bei. Dadurch behalten Sie die **Kontrolle und Energie, um auch Missgeschicke zu meistern**.

Reflektieren Sie Ihre Erfahrung. Was ist wann wo passiert? Wie konnte es dazu kommen? Wie lässt sich der Fehler zukünftig vermeiden?

Wer aus seinen Fehlern nicht lernt, ist dazu verurteilt, sie zu wiederholen.

Die offene Kommunikation und der stetige Austausch über eingetretene Fehler sowie gegenseitige Hilfe bei der Fehlervermeidung und Fehlervorbeugung fördert ein Lernklima, in dem niemand Angst haben muss, zu seinen Fehlern zu stehen. Somit kann nach und nach auch ein Wandel vom Problem- zum Lösungsdenken sowie vom Vertuschen zum Offenlegen von Fehlern gefördert werden.

10.7 Struktur, Prioritäten und Überblick

Ein kreatives Chaos kann durchaus nicht schaden, aber Ordnung schafft Struktur und gibt somit Orientierung. Wer genau weiß, wo seine Arbeitsmittel und Unterlagen zu finden sind, hat einen Punkt weniger, der ihn beschäftigt und verplempert seine Zeit nicht mit hektischem Suchen.

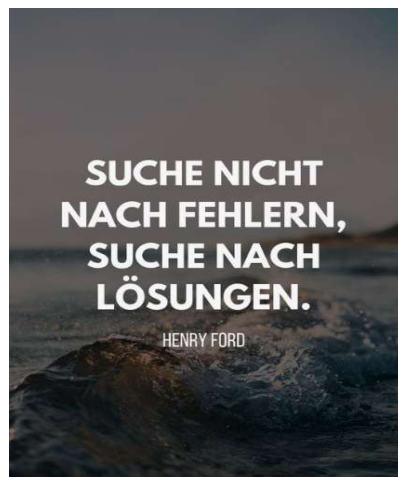
Das Priorisieren und Koordinieren von Aufgaben ist ein Lernprozess. Legen Sie sich To-Do-Listen an und arbeiten Sie diese ab. Unterscheiden Sie Aufgaben nach Dringlichkeit und Wichtigkeit.

Wenn Sie planen und strukturieren, haben Sie vor allem eins: den Überblick!

10.8 Kreativität, Flexibilität und Weitsicht

Mitdenken ist gefragt. Machen Sie Vorschläge und bringen Sie sich mit kreativen Ideen ein. Wer ideenreich und aufgeschlossen ist, hat es einfacher, Probleme ergebnisorientiert zu lösen. Wer kreativ und flexibel ist, kann sich leichter und schneller in neue Aufgaben einarbeiten und schafft sich selbst Erfolgserlebnisse.

Machen Sie nicht einfach nur „Dienst nach Vorschrift“. Seien Sie offen für neue Methoden, Techniken und suchen Sie nach alternativen und pragmatischen Lösungen. Arbeiten Sie vorausschauend, nachhaltig und durchdenken Sie Dinge umfassend und kritisch.



10.9 Fragen erwünscht

Wichtig ist es erst einmal, in Ruhe zu beobachten, wie die ungeschriebenen Gesetze in der Verwaltung lauten. Was sich nicht von selbst beantwortet, können Sie dann immer noch erfragen. Und Fragen sind erwünscht: „Was habe ich zu tun?“, „Was wird von mir erwartet?“, „Wo finde ich bestimmtes Material?“. Keine Angst: Mit diesen Fragen nervt man nicht, sondern wirkt interessiert und lernwillig.

Vor allem das Hinterfragen von Aufgaben hinsichtlich fachlicher Zusammenhänge fördert ein besseres Verständnis und lässt Ihr Wissen wachsen.

10.10 Wer schreibt, der bleibt

Gerade in den ersten Tagen und Wochen kommt viel Neues auf Sie zu. Notieren Sie sich Aufgaben, Ansprechpartner, Hintergrundinformationen, Abläufe und alles was Ihnen wichtig erscheint.

So können Sie später nachlesen, wie welche Aufgaben erledigt werden müssen oder wo Sie was finden.

10.11 Bürger- und serviceorientiertes Arbeiten

Ihnen begegnen Menschen mit unterschiedlichen Anliegen. Orientieren Sie Ihr Handeln an den Bedürfnissen dieser Personen mit dem Ziel, diese Bedürfnisse zu erkennen und zu erfüllen. Seien Sie freundlich, aufmerksam und entgegenkommend. Bieten Sie Ihre Unterstützung und Beratung an.

10.12 Kritik- und Feedbackregeln

Eine offene und konstruktive Kommunikationskultur kann das Arbeitsklima im Ausbildungsunternehmen verbessern und dabei helfen, eine Atmosphäre zu schaffen, in der Sie Erwartungen, Probleme, aber auch Erfolge im Arbeitsprozess zur Sprache bringen können.

Im Falle eines Auswertungsgesprächs mit einem Vorgesetzten, mit der Ausbilderin, mit Ihrem Praxisanleiter oder mit Mitarbeitern der Verwaltung kann es helfen, folgende Feedback-Regeln für einen positiven Gesprächsverlauf zu berücksichtigen:

- Den Beginn eines Gesprächs sollte stets ein positiver Aspekt, wie eine positive Eigenschaft des Gesprächspartners, ein Lob, Erfolge oder eine positive Entwicklung bilden.
- Probleme und Kritik sollten sachlich und konstruktiv vorgetragen werden.
- Die Gesprächsteilnehmer ausreden lassen.
- Keine pauschalen Aussagen treffen, sondern Kritikpunkte immer an konkreten Beispielen belegen.
- Konkrete Verbesserungsziele sollten klar formuliert und bei Bedarf schriftlich festgehalten werden.

10.13 Richtig Telefonieren

Auch Telefonieren will gelernt sein. Egal, ob Sie mit Kollegen, Bürgern oder anderen Personen telefonieren, auch hier ist Freundlichkeit und Höflichkeit das A und O.

Bitte melden Sie sich bei **externen Anrufen** wie folgt:

„Stadt Bad Lauterberg im Harz, Nachname, Guten Tag.“

Bei internen Anrufen melden Sie sich bitte mit Nachnamen.

Melden Sie sich stets laut und deutlich, so dass Sie verstanden werden.

Legen Sie sich etwas zu Schreiben bereit, damit Sie wichtige Informationen für Sie selbst oder für die Kollegen notieren können. Wenn der Anrufer einen Rückruf erwünscht, notieren Sie sich bitte folgende Punkte:

- Name des Anrufers
- Rückrufnummer
- Tag und Zeit des Anrufs
- Name des Kollegen, den der Anrufer eigentlich erreichen wollte
- Zeit, zu der der Anrufer am besten für einen Rückruf zu erreichen ist
- Anlass des Anrufs, insofern der Gesprächspartner diesen mitteilt

Fragen Sie in Ihrem Einsatzbereich, ob Sie Telefonate in Abwesenheit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entgegennehmen sollen.

10.14 Der richtige Umgang mit E-Mails

Neben dem Telefon ist die **E-Mail ein wichtiges Kommunikationsinstrument für dienstliche Belange**. Achten Sie bitte auf folgende Hinweise:

- 1) Auf den dienstlichen Einsatzzweck achten und keine privaten E-Mails versenden.
- 2) Ist eine Nachricht sehr dringend und erfordert eine umgehende Antwort greifen Sie eher zum Telefon als zur E-Mail.
- 3) Löschen Sie nicht die Signatur am Fuße der E-Mail mit der Grußformel sowie den Pflichtangaben zum Absender.
- 4) Achten Sie darauf, den oder die richtigen Empfänger auszuwählen und gehen Sie sorgsam mit der Nutzung des Adressfelds „cc“ sowie „bcc“ um.
- 5) Formulieren Sie einen aussagekräftigen Betreff.
- 6) Achten Sie auf eine angemessene Grußformel. Halten Sie den Inhalt möglichst kurz und bringen Sie Ihr Anliegen auf den Punkt. Schreiben Sie fehlerfrei.
- 7) Vermeiden Sie ironische oder zweideutige Textpassagen, da diese häufig in der geschriebenen Form nicht verstanden werden. Das gleiche gilt auch für provozierende Sachverhalte.
- 8) Vergessen Sie Dateianhänge nicht und prüfen Sie diese zuvor noch auf Richtigkeit. Vermeiden Sie jedoch große Datenmengen.
- 9) Beachten Sie den Datenschutz und vermeiden Sie vertrauliche Informationen per E-Mail zu versenden.
- 10) Prüfen Sie regelmäßig, ob Sie neue Benachrichtigungen erhalten haben.
- 11) Aktivieren Sie bei längeren Abwesenheiten (z. B. Urlaub, Berufsschule) Ihren Abwesenheitsassistenten in Outlook.

10.15 Das private Smartphone

Smartphones sind aus der täglichen Kommunikation nicht mehr wegzudenken und im Alltag ein fester Bestandteil. Dessen sind wir uns bewusst und verbieten die Mitnahme und die Nutzung des privaten Smartphones in der Verwaltung grundsätzlich nicht.

Die Blicke auf das Handy sollten jedoch während der Arbeitszeit nicht überhand nehmen und nicht von den eigentlichen Aufgaben ablenken. Bitte halten Sie sich an die folgenden, fairen Nutzungsregeln:

- 1) Schalten Sie Ihr Smartphone während der Arbeitszeit – vor allem jedoch während Besprechungen - lautlos.
- 2) Private Telefonate bzw. das Schreiben von Nachrichten sind während der Arbeitszeit auf wichtige Notfälle zu beschränken.
- 3) Auf Anweisung einer weisungsberechtigten Person ist das Mobiltelefon komplett auszuschalten.

- 4) Während der Pausen kann das private Telefon genutzt werden. Bitte nehmen Sie dabei auf Kolleginnen und Kollegen Rücksicht.
- 5) Fotos und Videoaufnahmen vom Verwaltungsgebäude sowie von dienstlichen Unterlagen sind grundsätzlich nicht erlaubt. Bitte fotografieren Sie Beschäftigte nur, wenn Sie die Zustimmung derer haben.

10.16 Solidarität, Fairness und Contenance

Eigentlich eine Selbstverständlichkeit: Man lässt niemand ins offene Messer laufen. Das sagt einem nicht nur der Büro-Knigge, sondern vor allem das Mitgefühl und der gesunde Menschenverstand. Beteiligen Sie sich nicht an Geläster über Kollegen. Das ist gut für das Betriebsklima und lässt Mobbing gar nicht erst aufkommen. Ganz nebenbei stärkt es Ihre Souveränität. Denn jemand der sich aus Machtspielchen oder Tratsch einfach heraushält, zeigt Verstand und Empathie – und gewinnt Vertrauen.

Bewahren Sie Haltung und Fassung und übertragen Sie nicht Ihre persönlichen Befindlichkeiten, Launen und Probleme auf Ihre Kollegen. Verzichten Sie ebenfalls auf ausführliches Klagen über Wehwehchen, Krankheiten oder zwischenmenschliche Beziehungsprobleme.

Wenn Sie selbst das Gefühl haben, dass Sie unfair behandelt werden, können Sie sich jederzeit an eine Vertrauensperson wenden (siehe Ziffer 2.4).

10.17 Essen am Arbeitsplatz

Nebenbei einen Apfel am Schreibtisch zu essen, ist in Ordnung. Aber wenn man am Arbeitsplatz ein dampfendes Schnitzel auspackt und sich die Gerüche im ganzen Büro und auf dem Flur verbreiten, dann ist das für alle anderen unangenehm. Aus diesem Grund ist das Einnehmen von warmen Mahlzeiten am Arbeitsplatz nicht erlaubt. Nutzen Sie unseren Speiseraum. Dort steht Ihnen eine Mikrowelle zum Erwärmen mitgebrachter Speisen zur Verfügung.

10.18 Handbremse anziehen

„Lehrjahre sind keine Herrenjahre“ heißt es in einem alten Sprichwort. Das stimmt heute immer noch, auch wenn das manchmal nervt. Sie sollten also am ersten Tag nicht gleich mit tollen Verbesserungsvorschlägen kommen oder gar Ansprüche stellen. Für Kreativität ist immer noch Zeit.

Kleiner Tipp: Nicht überheblich oder besserwisserisch sein, aber auch nicht zu schüchtern herüber kommen. Eine gute Mischung macht's.

10.19 Das Fettnäpfchen

Und wenn es doch einmal passiert und Sie in ein Fettnäpfchen treten:

Keine Panik. Einfach freundlich bleiben und sich aufrichtig entschuldigen!

Wenn Sie in solch einer Situation nicht weiter wissen, sprechen Sie Ihre Ausbilderin an. Sie unterstützt Sie gern bei der Klärung.

Mit gutem Benehmen können Sie viele Fettnäpfchen vermeiden und machen einen sicheren, selbstbewussten und professionellen Eindruck.



10.20 Das Erfolgsrezept für Berufseinsteiger

- ✓ Anfangs bescheiden auftreten.
- ✓ Aktiv einbringen, nicht auf Arbeit warten.
- ✓ Bei Leerlauf den Kolleginnen und Kollegen Hilfe anbieten.
- ✓ Viel zuhören & beobachten, Fragen stellen.
- ✓ Strukturen kennenlernen & netzwerken.
- ✓ Fehler zugeben & Kritik dankbar annehmen.
- ✓ Regelmäßig um Feedback bitten.
- ✓ Stets neugierig und wissbegierig bleiben.
- ✓ Aktiv und flexibel bleiben und sich stets weiterentwickeln.
- ✓ Stillstand vermeiden.
- ✓ Stets positiv denken.
- ✓ Die Dinge anpacken.



11. Arbeitsschutz

11.1 Arbeitssicherheit

- Mängel sowie Unfälle und Beinahe Unfälle melden (bei der/dem Vorgesetzten/in)
- Weisungen befolgen
- Arbeitsmittel bzw. Hilfsmittel ordnungsgemäß benutzen (z. B. Locher mit der Hand bedienen und nicht mit dem Fuß)

11.2 Auswahl und Benutzung von Arbeitsmitteln

- Betriebsanweisungen beachten
- vor Nutzung überprüfen
- muss funktionsfähig sein
- richtig bedienen
- wenn nötig Reparaturen ausführen lassen
- bei Mängeln nicht benutzen und melden

11.3 Schutzmaßnahmen Rückenprobleme

- Hilfsmittel benutzen
- Rücken gerade beim Heben und Tragen
- Lasten nahe am Körper tragen
- Tragen schwerer Lasten vermeiden
- unebene und rutschige Fußböden meiden
- Verdrehungen vermeiden
- Wichtige Eckpunkte, die zu beachten sind:
 - richtiger Abstand zum Bildschirm
 - Höhe des Bildschirms
 - Sitzhaltung



11.4 Erste Hilfe – Verbandbuch

- Zur ersten Hilfe ist jeder verpflichtet, ggf. Ersthelfer benachrichtigen -> siehe Alarmplan
- Dokumentation von Hilfeleistungen im Verbandsbuch (Personalabteilung)
- jede Verletzung zur Dokumentation melden (Vorgesetzte/r)

11.5 Richtiges Benutzen von Leitern bei der Arbeitsorganisation

- vorgesehenes, geprüftes Arbeitsmittel benutzen
- keine Stühle oder andere Einrichtungsgegenstände benutzen
- richtigen Aufstellungswinkel beachten
- unsichere Punkte bieten keinen sicheren Stand
- ggf. um Hilfe fragen

11.6 Arbeitsplatz und Laufwege

- Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz
- Verkehrswege frei halten
- bewusst gehen, ohne Last
- Handlauf benutzen
- Transportgut darf die Sicht nicht versperren

11.7 Einstellungssache Bildschirmarbeit

- Beleuchtung
- Klima
- Tastatur und Maus

11.8 Einstellungen Bildschirm

- Füße flach auf den Boden
- Unter- und Oberschenkel 90° Winkel
- Platz zwischen Sitzkante und Kniekehle
- Ellenbogen liegen im 90° Winkel
- Armlehnen auf Tischhöhe
- ca. 70 cm Abstand zum Monitor
- Höhe des Monitors im Hauptblickfeld

11.9 RSI (Mausarm) vorbeugen

- Maus mit aufgestützten Arm bedienen
- regelmäßige Pausen für Entspannungsübungen
- Arm, der die Maus führt, nicht zu nah am Körper halten
- Denkpausen nutzen, Maus loslassen und Hand entspannen

11.10 Probleme vorbeugen

- reibungslose Arbeitsabläufe
- keine Hektik
- klärende Gespräche führen
- Entspannungsübungen
- sportliche Aktivitäten gegen Bewegungsmangel
- Bewegung in den Arbeitsalltag einbauen (z.B. Zentraldrucker nutzen)

12. MS-Office - Hilfreiche Tastenkombinationen

-
- | | |
|---------------------------------|--------------|
| • Datei speichern | STRG + S |
| • Datei ausschneiden | STRG + X |
| • Datei kopieren | STRG + C |
| • Datei einfügen | STRG + V |
| • Datei drucken | STRG + P |
| • Alles markieren | STRG + A |
| • Eingabe rückgängig machen | STRG + Z |
| • Zum Anfang eines Dokuments | STRG + Pos 1 |
| • Zum Ende eines Dokuments | STRG + Ende |
| • Im Dokument Suchen | STRG + F |
| • Neues, leeres Dokument öffnen | STRG + N |

Platz für Ihre Notizen und Fragen

VERSION 07/2025

Redaktion:
Fachbereich Innere Dienste

Bildquellen:
Pixabay, Google, Karrierebibel.de