



# Meet the Need

Berufsbezogene Materialien  
für den Deutsch als  
Zweitsprache-Unterricht

- flexibel einsetzbar
- adaptierbar
- praxisnah

[www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu)



Lebenslanges  
Lernen

bm:uk

Das Projekt „Meet the Need. Vocational Teaching Material Supporting the Integration of Migrants into the Labour Market“ wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission im Rahmen des Programms Lebenslanges Lernen, Grundtvig, durchgeführt.  
In Österreich wurde dieses Projekt zusätzlich durch das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur unterstützt.



## Folgende Organisationen und Personen waren am Projekt beteiligt:



### ÖSTERREICH

#### **Forschungsinstitut des Roten Kreuzes, Wien**

Barbara Kuss (EU-Gesamtkoordination), Maria Neumüller,  
Almut Bachinger, Edith Enzenhofer  
[www.frk.or.at](http://www.frk.or.at)



#### **lernraum.wien – Institut für Mehrsprachigkeit, Integration und Bildung (Die Wiener Volkshochschulen)**

Barbara Haider, Thomas Fritz  
[www.lernraum.at](http://www.lernraum.at)



#### **queraum. kultur- und sozialforschung, Wien**

Anita Rappauer, Christa Strassmayr (Evaluation)  
[www.queraum.org](http://www.queraum.org)



### DEUTSCHLAND

#### **Thüringer Volkshochschulverband e.V., Jena**

Julia Faerch Christensen, Wiebke Heber, Margit Kreikenbom,  
Beate Benndorf  
[www.vhs-th.de](http://www.vhs-th.de)



### DÄNEMARK

#### **mhtconsult ApS, Helsingør**

Ane Kjaer, Maia Feldman, Tine Baatrup, Margit Helle Thomsen,  
Henning Shultz  
[www.mhtconsult.dk](http://www.mhtconsult.dk)



### ITALIEN

#### **Agenzia per lo Sviluppo Empolese Valdelsa, Empoli**

Ecaterina Constantinova, Claudia Manetti, Cecilia Martini  
[www.asev.it](http://www.asev.it)



### GROSSBRITANNIEN

#### **Anniesland Research Consultancy Limited**

Sarah-Jane Pretty, Pamela Clayton  
[www.arc-researchers.com](http://www.arc-researchers.com)



### RUMÄNIEN

#### **Asociatia pentru Educatie si Dezvoltare Durabila**

Andreea Emina Panaitescu, Gabriel Dobrescu, Carmen Marica,  
Rhegina Georgescu  
[www.aesd.ro](http://www.aesd.ro)

## Impressum

---



Lebenslanges  
Lernen

bm:ukk

Dieses Projekt wurde aus Mitteln der Europäischen Kommission gefördert. In Österreich wurde das Projekt zusätzlich durch das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (bm:ukk) unterstützt. Dieses Produkt spiegelt ausschließlich die Meinungen der VerfasserInnen wider. Die Europäische Kommission sowie das bm:ukk übernehmen keinerlei Verantwortung für die Verwendung der hierin enthaltenen Information.

Herausgegeben von: Barbara Kuss – Forschungsinstitut des Roten Kreuzes, Nottendorfer Gasse 21, A-1031 Wien; [www.frk.or.at](http://www.frk.or.at); ZVR-Zahl: 702105854; 2012

Grafisches Konzept, Satz & Layout: [markushechenberger.net](http://markushechenberger.net) Werbeagentur

Druck: digiDruck GesmbH, Triester Straße 33, A-1100 Wien

## Gesamtinhalt

|                                                |            |
|------------------------------------------------|------------|
| <b>Einleitung</b> .....                        | <b>7</b>   |
| <b>Hinweise zu den verwendeten Icons</b> ..... | <b>11</b>  |
| <b>Einzelhandel</b> .....                      | <b>13</b>  |
| <b>Pflege</b> .....                            | <b>57</b>  |
| <b>Gastronomie</b> .....                       | <b>85</b>  |
| <b>Bürokommunikation</b> .....                 | <b>109</b> |
| <b>Baugewerbe</b> .....                        | <b>141</b> |
| <b>KooperationspartnerInnen</b> .....          | <b>161</b> |



## Einleitung

---

### Warum wurde das Kompendium entwickelt?

Migration ist ein Schlüsselthema in Europa. In diesem Zusammenhang ist die Eingliederung von Menschen mit Migrationshintergrund in den Arbeitsmarkt eine zentrale Herausforderung. Dabei geht es sowohl um die Wertschätzung und Anerkennung von mitgebrachten Kompetenzen und Qualifikationen von MigrantInnen sowie adäquate Ausbildungs-/Schulungsmöglichkeiten als auch um die Chance entsprechende sprachliche Kompetenzen zu erwerben, um am Arbeitsmarkt Erfolg zu haben. Hier ist zu beobachten, dass selbst Menschen mit Migrationshintergrund, die gute allgemeine Kenntnisse in der Landessprache haben, nur schwer Zugang zum Arbeitsmarkt finden, denn die mit Sprache verbundenen Anforderungen am Arbeitsplatz haben sich verändert: ArbeitgeberInnen verlangen nicht mehr nur allgemeine sprachliche Kompetenzen, sondern auch bestimmte kommunikative Fertigkeiten entsprechend des jeweiligen Berufsfeldes. Erforderlich sind Kompetenzen wie Teamarbeit, Kommunikation mit KundInnen und KollegInnen sowie ein differenziertes Verständnis schriftlicher Unterlagen und Aufzeichnungen. Ein Großteil der Deutsch als Zweitsprache-Kurse konzentriert sich auf das Sprachenlernen für den Alltag. SprachlehrerInnen weisen jedoch auf einen Bedarf an spezifischen berufsbezogenen Lehr- und Lernmaterialien hin, die in allgemeinsprachlichen Deutschkursen eingesetzt werden können.

Bis dato gibt es einen Mangel an einschlägigen Materialiensammlungen, die fachspezifische Themen oder typische Ausdrucksweisen enthalten, um die Lernenden auf die Beschäftigung in bestimmten Berufsfeldern vorzubereiten.

Authentische und praxisbezogene Materialien für berufsbezogenes Sprachenlernen könnten die Arbeit von SprachlehrerInnen in diesem Bereich erleichtern. Dies war der Ausgangspunkt des Projektes „Meet the Need“, das mit dem vorliegenden Kompendium einen Beitrag zur Schließung dieser Lücke leisten möchte.

### Wie wurde das Kompendium entwickelt?

Das Kompendium ist das Endprodukt des Projekts „Meet the Need – Berufsbezogen schulen“, gefördert von der Europäischen Kommission im Rahmen des Grundtvig-Programms für Lebenslanges Lernen, und in Österreich kofinanziert vom Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (bm:ukk). Das Projekt wurde kooperativ von acht Organisationen in sechs Ländern (Dänemark, Deutschland, Großbritannien, Italien, Österreich und Rumänien) durchgeführt.

Im gesamten Verlauf des Projektes gab es eine enge Verzahnung von Theorie und Praxis: ZweitsprachelehrerInnen, ArbeitgeberInnen, ArbeitnehmerInnen mit Migrationshintergrund sowie FachexpertInnen wurden aus den verschiedenen Berufsfeldern in das Projektverfahren einbezogen, um die Berücksichtigung der Bedürfnisse aller beteiligten Gruppen hinsichtlich der Kommunikation am Arbeitsplatz sicherzustellen.

Das Projekt wurde in vier Phasen durchgeführt:

In **Phase 1** wurde eine Bedarfsanalyse durchgeführt, für welche Berufssektoren Lehrmaterial entwickelt werden soll. Dies beinhaltete eine Arbeitsmarktanalyse zur Identifikation jener Sektoren, die einen hohen Anteil an MigrantInnen aufweisen und auch zukünftig Beschäftigungsmöglichkeiten bieten werden. Anschließend wurde eine Exploration unter Führungskräften und MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund in ausgewählten Arbeitsfeldern durchgeführt, um Einblick in die spezifischen sprachlichen Herausforderungen des jeweiligen Berufes zu gewinnen. Ebenso wurden SprachlehrerInnen hinsichtlich der praktischen Anforderungen an das zu entwickelnde Unterrichtsmaterial befragt. Eine weitere

Erhebung galt der Verfügbarkeit und Qualität bereits vorhandener berufsbezogener Unterrichtsmaterialien.

Die Hauptaufgabe der **Phase 2** war es, zentrale Aufgabenbereiche und kommunikative Herausforderungen in der jeweiligen Branche zu eruieren. Um den Praxisbezug zu gewährleisten wurden Workshops mit ExpertInnen aus den ausgewählten Berufsfeldern abgehalten, in denen zentrale Themen, Situationen, Fachbegriffe, relevante alltagskommunikationsbezogene Ausdrücke sowie Verhaltenskodizes für das jeweilige Berufsfeld gesammelt wurden. Dies bildete die Grundlage für die Entwicklung des Lehrmaterials.

In **Phase 3** wurden die konkreten Unterrichtsmaterialien erarbeitet – darunter auch Audio- und Videomaterial, welches von den SprachlehrerInnen in der Erhebung als besonders wichtig hervorgehoben wurde. PartnerInnen aus Dänemark, Deutschland, Italien und Österreich konzentrierten sich je auf einen bis zwei Sektoren und stellten das Material den anderen PartnerInnen zur Übersetzung bzw. Adaption zur Verfügung. Da sich die spezifischen Berufsbilder und Diskurse am Arbeitsplatz zwischen den Ländern z.T. deutlich unterscheiden, war es eine besondere Herausforderung, das Material an die beruflichen, sprachlichen sowie methodisch-didaktischen Gegebenheiten und Unterrichtsansätze des eigenen Landes anzupassen.

In **Phase 4** wurde das Kompendium abgeschlossen. Es steht sowohl in gedruckter Form als auch als Download auf der Website des Projekts ([www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu)) zur Verfügung. Außerdem werden alle Audioaufnahmen, Videos und weitere interessante Links sowie alle Übungen auch als Word-Dokumente zur selbständigen Adaptierung auf der Website bereitgestellt.

## Welche Sektoren wurden ausgewählt?

Die Auswahl der relevanten Arbeitsmarktfelder wurde aufgrund der Bedarfsanalyse in Phase 1 vorgenommen. Die ausgewählten Sektoren mussten folgende Kriterien erfüllen:

- ▷ Eine relevante Anzahl von Personen mit Migrationshintergrund ist bereits in diesem Sektor beschäftigt.
- ▷ Die künftige Nachfrage in der gewählten Branche birgt Anstellungsmöglichkeiten für Personen mit Migrationshintergrund.

Gewählt wurden schließlich die Sektoren Einzelhandel, Pflege, Gastronomie, Baugewerbe und der Bereich Bürokommunikation.

Die Arbeitsmarktanalysen in den Partnerländern ließen erkennen, dass trotz der Unterschiede in Bezug auf gesetzliche Vorschriften, Herkunftsländer der MigrantInnen sowie deren Gesamtanteil an der Bevölkerung eine ganz ähnliche Verteilung auf dem Arbeitsmarkt vorliegt. So zeigten unsere Erhebungen – basierend auf offiziellen Arbeitsmarktstatistiken – dass *Handel*, *Bauwesen* und *Gastronomie* Branchen mit einem sehr hohen Anteil an MigrantInnen in allen Partnerländern sind und weiterhin Chancen für MigrantInnen beim Eintritt in den Arbeitsmarkt bieten. Gleichzeitig gibt es eine große Nachfrage nach hoch qualifizierten MitarbeiterInnen, z. B. im Bereich des *Gesundheitswesens*. Bessere Möglichkeiten für die weitere berufliche Entwicklung des/der Einzelnen, Aufstiegschancen und ein höheres Einkommen zu schaffen, wäre ein wesentlicher Schritt vorwärts in der Integrationsarbeit. Kompetenzen im Bereich *Bürokommunikation* schließlich sind in vielen Berufen wichtig. So widmet sich das entsprechende Kapitel im Kompendium Übungen zu allgemeiner und spezifischer Bürokommunikation, die in verschiedenen Bereichen gebraucht wird.

## Für wen ist das Kompendium?

Das Kompendium beinhaltet praxisrelevantes berufsbezogenes Unterrichtsmaterial für den allgemeinen Deutsch als Zweitsprache-Unterricht und stellt eine flexibel einsetzbare und leicht adaptierbare Ressource dar. Das Material kann direkt an SprachlehrerInnen oder die Verwaltung von Schulen und Organisationen übergeben werden oder an einem Ort, zu dem alle LehrerInnen und MitarbeiterInnen Zugang haben (z.B. Bibliotheken), bereitgestellt werden.

Der Großteil der Übungen setzt ein Sprachniveau von A2/B1 voraus, wobei Adaptierungen – je nach Voraussetzungen und Bedürfnissen der Lernenden – möglich sind. Im Zentrum steht das jeweilige Thema, das für die KursteilnehmerInnen aufgrund des Berufsbezugs relevant, interessant und motivierend sein soll.

Teile des Kompendiums können auch für Lernende mit Deutsch als Erstsprache eingesetzt werden. Ebenso sind viele Übungen zum Selbststudium geeignet; alle Lösungen zu den Übungen finden sich auf der Website: [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu).

## Wie unterstützt das Kompendium meine Arbeit als SprachlehrerIn?

Der Inhalt der Übungen fokussiert die typische tägliche Arbeitsroutine in den jeweiligen Arbeitsmarktssektoren und inkludiert Bildmaterial sowie Audio- und Videodateien. Um die Vorbereitung für die Lehrkraft zu erleichtern, enthält das Kompendium eine Menge an Beispielen und Übungen, die leicht kopiert und direkt im Unterricht eingesetzt werden können. Die einzelnen Kapitel können dabei größtenteils unabhängig voneinander eingesetzt werden. Innerhalb eines Kapitels finden sich zumeist aufeinander aufbauende Übungen und Aktivitäten.

Um auch auf die unterschiedlichen Lehranforderungen und Bedürfnisse von Lernenden reagieren zu können, kann eine anpassungsfähige Version des Kompendiums im Word-Format von der Meet the Need-Website heruntergeladen werden.

## Wie ist die Struktur des Kompendiums?

Nach dem Einführungskapitel finden Sie eine kurze Übersicht über die Kapitel und eine Erklärung der verwendeten Icons, die die Art der Aktivität (z.B. Lesen, Hören) ausweisen.

Jedes Kapitel beginnt mit einem Inhaltsverzeichnis aller Übungen. Unterschiedliche Farben erleichtern dabei das Auffinden der jeweiligen Branche.

Dann folgt jeweils ein Informationsblatt über Ausbildung, Job-Profil, Durchschnittsgehalt sowie relevante Links für den jeweiligen Berufsbereich in Deutschland und Österreich. Im Anschluss daran finden Sie die entsprechenden Übungen und Aktivitäten.

## Was wir noch sagen möchten ...

Das vorliegende Kompendium wurde mit Unterstützung von ZweitsprachlehrerInnen, ArbeitgeberInnen und beruflichen ExpertInnen aus Dänemark, Deutschland, Großbritannien, Italien, Österreich und Rumänien entwickelt. Die deutsche Version wurde nochmals mit FachexpertInnen aus Österreich und Deutschland überprüft, um länder- und sprachspezifische Merkmale zu berücksichtigen. Unterschiedliche Ausdrücke und/oder Gegebenheiten sind als solche gekennzeichnet (mit einem hochgestellten <sup>AT</sup> für Österreich oder <sup>DE</sup> für Deutschland bzw. mit eigenen Informationsblättern zu den Berufsbereichen). An dieser Stelle möchten wir unsere Wertschätzung für alle an diesem Prozess Beteiligten ausdrücken. Ihre fachlichen Inputs ebenso wie ihre kritischen Rückmeldungen gaben uns Anregungen und die nötige Inspiration, um dieses Kompendium zu entwickeln.

Wir hoffen, die Methoden und Übungen

- ▷ bieten Unterstützung bei der täglichen pädagogischen Arbeit,
- ▷ bringen Spaß und Abwechslung im Unterricht,
- ▷ sprechen die Bedürfnisse von LernerInnen an,
- ▷ erhöhen die Flexibilität in der täglichen Arbeit von SprachlehrerInnen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg in der Arbeit mit dem Kompendium!

Ihr Meet the Need-Team

Julia Faerch Christensen, Wiebke Heber (Materialentwicklung Deutschland)  
Barbara Haider, Barbara Kuss, Maria Neumüller (Materialentwicklung Österreich)

## **[www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu)**

- ▷ das gesamte Kompendium als pdf zum Download
- ▷ alle Übungen zusätzlich als Word-Dateien zum Download und Adaptieren
- ▷ alle Lösungen zu den Übungen
- ▷ alle Hörtexte und Transkripte zum Download
- ▷ alle Videos zum Download bzw. mit Internetlink
- ▷ eine Literaturliste mit weiteren berufsspezifischen Lehrwerken und Unterrichtsmaterialien
- ▷ Links zu berufsrelevanten Websites

## Hinweise zu den verwendeten Icons

### **Brainstorming:**

Diese Übungen finden Sie zumeist als Einstieg in ein Kapitel. Sie eignen sich als Partner- oder Gruppenaktivität und sollen die Lernenden für ein neues Thema sensibilisieren bzw. ihr Vorwissen aktivieren.



### **Lesetext:**

Bei den Lesetexten handelt es sich größtenteils um authentische Texte aus Zeitschriften, Broschüren bzw. um firmeninterne Informationstexte. Als Einstieg empfehlen wir, dass die Lernenden den Text zunächst ohne weitere Aufgabenstellung lesen und sich mit einem Partner/einer Partnerin über den Inhalt austauschen. Danach folgen analytische Aktivitäten, die mit einer Lupe gekennzeichnet sind (s.u.).



### **Hörtext:**

Die Hörtexte stammen einerseits aus Interviews mit ExpertInnen, die in der Erhebungsphase zu diesem Kompendium geführt wurden. Andererseits handelt es sich um semi-authentische Texte, die von unterschiedlichen Personen anhand von „Mini-Drehbüchern“ gesprochen wurden. Auch hier empfehlen wir, dass die Lernenden den Text zunächst ohne weitere Aufgabenstellung hören und sich dann mit einem Partner/einer Partnerin darüber austauschen, wo dieser Dialog stattfinden könnte, wer und wie viele Personen hier sprechen, was das Thema ist etc. Danach werden analytische Aktivitäten angeboten, die ebenfalls mit einer Lupe gekennzeichnet sind (s.u.).

Alle Hörtexte finden sich als Download auf der Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu)



### **Video:**

Das Kompendium enthält eigens für dieses Projekt gedrehte Videos sowie Filmclips zum Berufsbild, die als Download auf der Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu) zur Verfügung stehen. Für einige Übungen wird auf Online-Links verwiesen.



### **Analytische Aktivitäten:**

Diese finden sich im Anschluss an Lese- oder Hörtexte sowie Videos und sollen die Aufmerksamkeit der Lernenden – nach einem ersten Eintauchen und Kennenlernen des Textes – auf spezifische inhaltliche und/oder sprachliche Details lenken.



**Schreiben:**

Dieses Icon kennzeichnet sämtliche Schreibaktivitäten, die von Notizen machen über Lücken ausfüllen bis hin zu diversen Grammatikübungen reichen.

**Monologisches Sprechen:**

Hier handelt es sich um Aktivitäten, in denen die Lernenden etwas vor der Gruppe präsentieren, z.B. Ergebnisse einer Recherche, ein Personenportrait etc.

**Dialogisches Sprechen:**

Hier handelt es sich um verschiedenste mündliche Aktivitäten mit einem Partner/einer Partnerin, z.B. Dialoge/Interviews machen, Informationen austauschen, sich über ein Thema unterhalten.

**Diskussion:**

Bei dieser Aktivität geht es um den mündlichen Austausch von Meinungen, Erfahrungen, Informationen in Kleingruppen oder der gesamten Klasse.

**Internetrecherche:**

Hier handelt es sich um Vorschläge für eine eigenständige weiterführende Auseinandersetzung mit einem Thema. Die Lernenden sollen angeregt werden, Informationen entsprechend Ihren Interessen und Bedürfnissen zu recherchieren und diese beispielsweise in der Gruppe zu präsentieren.



## Inhalt Einzelhandel



|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Sektor Einzelhandel<sup>DE</sup></b>                                | <b>16</b> |
| <b>Sektor Einzelhandel<sup>AT</sup></b>                                | <b>17</b> |
| <b>1. Sparten im Einzelhandel</b>                                      | <b>18</b> |
| 🔍 1A Welche Sparten kennen Sie?                                        | 18        |
| 🔍 1B Vergleich der Ergebnisse mit den offiziellen Spartenbezeichnungen | 18        |
| <b>2. Kompetenzen im Einzelhandel</b>                                  | <b>19</b> |
| 🔧 2A Das muss man können!                                              | 19        |
| 🗣️ 2B Was muss man noch können?                                        | 20        |
| <b>3. Ausbildung für den allgemeinen Einzelhandel</b>                  | <b>21</b> |
| 👁️ 3A Lehrberuf Einzelhandel                                           | 21        |
| 🔍 3B Verbensuche (Teil 1)                                              | 22        |
| 🔍 3C Verbensuche (Teil 2)                                              | 22        |
| 🔧 3D Verben richtig kombinieren                                        | 23        |
| 💻 3E Internetrecherche zu Schwerpunkten im Einzelhandel                | 23        |
| <b>4. Berufliche Chancen im Handel</b>                                 | <b>24</b> |
| 🎬 4A Arbeit im Einzelhandel                                            | 24        |
| 🔍 4B Fragen zum Video                                                  | 24        |
| 🔍 4C Weitere Kompetenzen sammeln                                       | 24        |

|                                                                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>5. Eine Erfolgsgeschichte</b>                                                                                                        | <b>25</b> |
|  5A „Chefica aus Leidenschaft“                         | 25        |
|  5B Fragen zum Text                                    | 26        |
|  5C Verben im Präteritum                               | 27        |
|  5D Die Geschichte von Eva Lastrić erzählen            | 27        |
|  5E Die eigene Geschichte erzählen                     | 28        |
|  5F Lückentext                                         | 28        |
| <b>6. Im Supermarkt</b>                                                                                                                 | <b>29</b> |
|  6A Wichtige Aufgaben                                  | 29        |
|  6B Weitere Aufgaben sammeln                           | 29        |
| <b>7. Hygiene am Arbeitsplatz</b>                                                                                                       | <b>30</b> |
|  7A Hygienevorschriften                                | 30        |
|  7B Richtig oder falsch?                               | 31        |
|  7C Anweisungen formulieren                            | 31        |
| <b>8. Hygieneplan</b>                                                                                                                   | <b>32</b> |
|  8A Anweisungen geben                                | 32        |
|  8B Fragen zur Reinigung                             | 32        |
| <b>9. Tagesablauf in einer Bäckerei-Filiale</b>                                                                                         | <b>35</b> |
|  9A Interview mit dem Leiter der Personalentwicklung | 35        |
|  9B Notizen über den Arbeitsalltag machen            | 35        |
| <b>10. Anforderungen in der Feinkostabteilung</b>                                                                                       | <b>36</b> |
|  10A Interview mit einer Personalchefin              | 36        |
|  10B Richtig oder falsch?                            | 36        |
|  10C Neuen Wortschatz erklären                       | 36        |
| <b>11. In der Brotabteilung</b>                                                                                                         | <b>37</b> |
|  11A Brot aussuchen im Sozialmarkt                   | 37        |
|  11B Lückentext                                      | 37        |
|  11C Rollenspiel                                     | 38        |
| <b>12. Abteilungen im Supermarkt</b>                                                                                                    | <b>39</b> |
|  12A Virtueller Einkaufsbummel                       | 39        |
|  12B Fragen beantworten                              | 39        |
| <b>13. Ein guter Verkäufer/eine gute Verkäuferin</b>                                                                                    | <b>40</b> |
|  13A Wichtige Eigenschaften sammeln                  | 40        |
|  13B Ergebnisse diskutieren                          | 40        |

|                                                                                                                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>14. Ablauf eines Verkaufsgesprächs .....</b>                                                                                                             | <b>41</b> |
|  14A Phasen im Verkaufsgespräch .....                                      | 41        |
|  14B Phasen ordnen .....                                                   | 41        |
| <b>15. Verkaufsgespräche üben .....</b>                                                                                                                     | <b>42</b> |
|  15A Vier Videobeispiele aus der Ausbildung .....                          | 42        |
|  15B Diskussion über die Videos .....                                      | 42        |
|  15C Gesprächsphasen identifizieren .....                                  | 42        |
|  15D Fragen im Verkaufsgespräch identifizieren .....                       | 43        |
|  15E Sprachrichtigkeit überprüfen .....                                    | 43        |
| <b>16. Fotostories: Verkaufsgespräche .....</b>                                                                                                             | <b>44</b> |
|  16A In einem Taschengeschäft .....                                        | 44        |
|  16B Bei einem Optiker .....                                               | 45        |
|  16C In einem Ledergeschäft .....                                          | 46        |
|  16D In einem Handygeschäft .....                                          | 46        |
| <b>17. Tipps von Expertinnen für den Verkauf .....</b>                                                                                                      | <b>47</b> |
|  17A Offene und geschlossene Fragen .....                                | 47        |
|  17B Umformulieren üben .....                                            | 48        |
|  17C Positive Formulierungen .....                                       | 49        |
|  17D Weitere Formulierungen finden .....                                 | 50        |
|  17E Argumentation .....                                                 | 50        |
|  17F Formulierungen vergleichen .....                                    | 50        |
| <b>18. Ein Produkt beschreiben und verkaufen .....</b>                                                                                                      | <b>51</b> |
|  18A Welche Beschreibung passt? .....                                    | 51        |
|  18B Einem Kunden/einer Kundin etwas erklären .....                      | 52        |
|  18C Ein Produkt detailliert beschreiben .....                           | 53        |
|  18D Ein Produkt präsentieren .....                                      | 54        |
|  18E Ein umfassendes Verkaufsgespräch .....                              | 54        |
| <b>19. Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz .....</b>                                                                                                           | <b>55</b> |
|  19A „Deutsch am Arbeitsplatz“ .....                                     | 55        |
|  19B Tabelle ausfüllen .....                                             | 56        |
|  19C Diskussion .....                                                    | 56        |
|  19D Interview mit einer Personalchefin zum Thema Mehrsprachigkeit ..... | 56        |
|  19E Fragen zum Interview .....                                          | 56        |

## Informationsblatt Einzelhandel<sup>DE</sup>

### Ausbildung

#### Kaufmann/Kauffrau für Einzelhandel:

- ▷ 3 Jahre; duale Ausbildung in Betrieb und Berufsschule;  
schulische Voraussetzung: keine (mittlerer Schulabschluss von Vorteil)

#### Verkäufer/in:

- ▷ 2 Jahre; duale Ausbildung in Betrieb und Berufsschule; schulische Voraussetzung: keine

### Berufsprofil

#### Tätigkeiten als Kaufmann/Kauffrau für Einzelhandel:

- ▷ Beraten von Kunden; Verkauf von Waren an Kunden

#### Typische berufliche Anforderungen:

- ▷ Sprach- und Kommunikationsfähigkeit, Interesse an Mathematik und Wirtschaft

#### Arbeitsorte z.B.:

- ▷ in Einzelhandelsgeschäften mit unterschiedlichem Sortiment; im Versand- und Internethandel; in großen Tankstellen mit gemischtem Warenangebot

#### Tätigkeiten als Verkäufer/in:

- ▷ Veräußern Waren und Dienstleistungen; Informieren und beraten Kunden über Waren und Dienstleistungen; Anbieten von Serviceleistungen; Annahme von Ware, Auszeichnung und Präsentation von Ware; Prüfen von Bestand; Durchführung von Qualitätskontrollen; Nachbestellung von Ware und Entgegennahme von Reklamationen

#### Typische berufliche Anforderungen:

- ▷ Kommunikationsfähigkeit; Kunden- und Serviceorientierung

#### Arbeitsorte z.B.:

- ▷ in Modehäusern, Supermärkten und Kaufhäusern, Bäckereien, Fleischereien, im Vermietungs- und Verleihgewerbe

### Durchschnittsgehalt (brutto)

- ▷ Ausbildungsgehalt Kaufmann/Kauffrau für Einzelhandel: zwischen 600 und 850 €/Monat
- ▷ Ausbildungsgehalt Verkäufer/in: zwischen 600 und 750 €/Monat
- ▷ Durchschnittsgehalt Kaufmann/Kauffrau für Einzelhandel:  
zwischen 1.700 und 2.200 €/Monat
- ▷ Durchschnittsgehalt Verkäufer/in: zwischen 1.000 und 2.200 €/Monat

### Quellen und Links

- ▷ [http://www2.bibb.de/tools/aab/aab\\_info.php?key=fsaskjh](http://www2.bibb.de/tools/aab/aab_info.php?key=fsaskjh)
- ▷ <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=6580>
- ▷ <http://www.br.de/fernsehen/br-alpha/sendungen/ich-machs/im-einzelhandelskaufmann-ich-machs100.html>
- ▷ <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=6628>
- ▷ <http://www.br.de/fernsehen/br-alpha/sendungen/ich-machs/im-verkaeuer100.html>

## Informationsblatt Einzelhandel<sup>AT</sup>

### Ausbildung

#### Einzelhandelskaufmann/Einzelhandelskauffrau:

- ▷ Lehrberuf: Lehrzeit 3 Jahre (es gibt verschiedene Ausbildungsschwerpunkte, wie z.B.: Allgemeiner Einzelhandel, Baustoffhandel, Einrichtungsberatung, Eisen- und Hartwaren, Feinkostfachverkauf, Lebensmittelhandel, Textilhandel, etc.)
- ▷ Höhere berufsbildende Schulen
- ▷ diverse Kurse bei bfi und WIFI

### Berufsprofil

Einzelhandelskaufleute handeln mit den unterschiedlichsten Waren in kleinen Mengen, die sie an KonsumentInnen verkaufen. Dabei erkundigen Sie sich nach den Wünschen der KundInnen und informieren über bestimmte Eigenschaften eines Artikels. Sie führen auch den Einkauf, die Lagerung und die damit verbundenen kaufmännischen-administrativen Tätigkeiten mit Hilfe der EDV durch.

### Durchschnittsgehalt (brutto)

- ▷ Einstiegsgehalt zwischen 1.200 € und 1.500 €/Monat

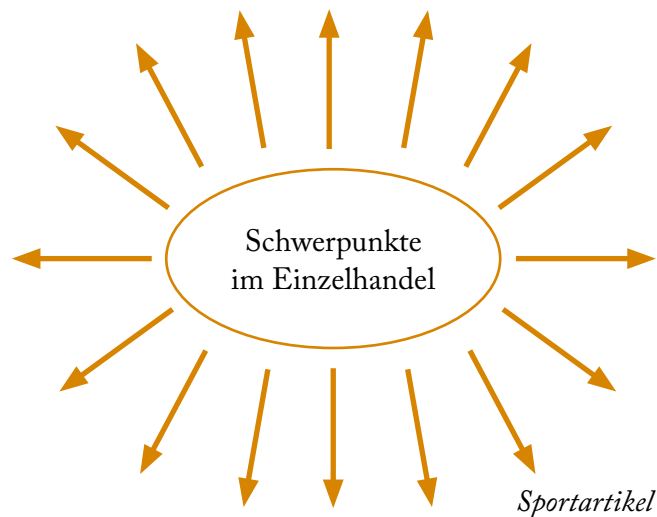
### Quellen und Links

- ▷ Broschüre Jobs mit Zukunft. Handel, Marketing, E-Commerce. Ausgabe 2012/2013, AMS
- ▷ <http://www.berufschance-handel.at>
- ▷ [wko.at/bshandel](http://wko.at/bshandel)
- ▷ <http://www.berufslexikon.at/beruf42>
- ▷ <http://www.frag-jimmy.at/berufsgruppen/handel-und-verwaltung/>

## 1. Sparten im Einzelhandel

### 1A Welche Sparten kennen Sie?

Im Einzelhandel gibt es viele verschiedene Schwerpunkte: vom allgemeinen Einzelhandel bis zu speziellen Sparten (z.B. Sportartikel). Welche anderen Sparten fallen Ihnen ein? Denken Sie dabei an den Verkauf von verschiedenen Produkten! Sammeln Sie Beispiele und vergleichen Sie dann Ihre Ergebnisse in der Gruppe.



### 1B Vergleich der Ergebnisse mit den offiziellen Spartenbezeichnungen

Vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit der Liste in der nächsten Übung (2A). Sind Sie zu ähnlichen Ergebnissen gekommen? Was fehlt? Was ist anders?



## 2. Kompetenzen im Einzelhandel

### 2A Das muss man können!

Im Beruf Einzelhandelskaufmann/-frau gibt es verschiedene Schwerpunkte bzw. Sparten (s.: <http://www.berufslexikon.at/beruf42>). Für jede Sparte braucht man unterschiedliche Kompetenzen. Ordnen Sie die Kompetenzen aus der Box der richtigen Sparte zu. Vergleichen Sie Ihre Lösung mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin.



| SPARTE                                                                    | KOMPETENZ – Das muss man können:                                       |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Allgemeiner Einzelhandel                                                  | <i>die Verwendungsmöglichkeiten von verschiedenen Produkten kennen</i> |
| Baustoffhandel                                                            |                                                                        |
| Einrichtungsberatung                                                      |                                                                        |
| Eisen- und Hartwaren                                                      |                                                                        |
| Elektro-/Elektronikberatung                                               |                                                                        |
| Feinkostfachverkauf                                                       |                                                                        |
| Gartencenter                                                              |                                                                        |
| Kraftfahrzeuge & Ersatzteile                                              |                                                                        |
| Lebensmittelhandel                                                        |                                                                        |
| Parfümerie                                                                |                                                                        |
| Schuhe                                                                    |                                                                        |
| Sportartikel                                                              |                                                                        |
| Telekommunikation                                                         |                                                                        |
| Textilhandel                                                              |                                                                        |
| Uhren- & Juwelenberatung <sup>AT</sup> /<br>Schmuckberatung <sup>DE</sup> |                                                                        |

Baupläne lesen  
 verschiedene Pflanzenarten unterscheiden  
 Spezialitäten aus der ganzen Welt kennen  
 Kosmetika richtig anwenden  
 Wurst- und Käseaufschnitte herrichten  
 verschiedene Sportarten kennen  
 über Haus- und Küchengeräte informieren  
 aktuelle technische Entwicklungen kennen  
 gesundheitliche Probleme der Füße erkennen  
 verschiedene Modelle und Typen von Fahrzeugen benennen  
 die Verwendungsmöglichkeiten von verschiedenen Produkten kennen ✓  
 Materialien, Formen und Stile bei Möbeln kennen  
 Uhrbänder<sup>AT</sup>/Uhrenarmbänder<sup>DE</sup> und Ringe anpassen  
 über Konditionen der Mobilfunkanbieter beraten  
 Kleidungsstücke und Accessoires modisch kombinieren

## 2B Was muss man noch können?

Welche Sparten interessieren Sie?

Sprechen Sie mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin und sammeln Sie gemeinsam noch weitere Kompetenzen, die für diese Sparten wichtig sind: Was muss man können? Was muss man wissen? Was muss man tun?



| SPARTE                                           | KOMPETENZEN                                                                                           |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>zum Beispiel: Elektro-/Elektronikberatung</i> | ▷ <i>Eigenschaften verschiedener Geräte kennen</i><br>▷ <i>technisches Verständnis haben</i><br>▷ ... |
|                                                  |                                                                                                       |
|                                                  |                                                                                                       |
|                                                  |                                                                                                       |
|                                                  |                                                                                                       |
|                                                  |                                                                                                       |
|                                                  |                                                                                                       |

### 3. Ausbildung für den allgemeinen Einzelhandel

#### 3A Lehrberuf Einzelhandel

Lesen Sie die Information über den Beruf Einzelhandelskaufmann/-frau<sup>AT</sup>/Kaufmann/-frau im Einzelhandel<sup>DE</sup> und tauschen Sie die zentralen Informationen mit einem Partner/einer Partnerin aus.



## LEHRBERUF EINZELHANDEL

### Allgemeiner Einzelhandel



#### Der Einzelhandelsprofi

Durch die schnelle Entwicklung der Produkte gewinnt fachkundige Beratung immer mehr an Bedeutung. Als Einzelhandelskaufmann/-frau mit Schwerpunkt Allgemeiner Einzelhandel bist du der Experte, wenn es um die Betreuung und Beratung von Kunden geht. Du informierst und berätst deine Kunden über verschiedene Produkte, deren Verwendungsmöglichkeiten sowie Vor- und Nachteile. Mit deinem Fachwissen erleichterst du ihnen die Kaufentscheidung. Die Wünsche deiner Kunden liegen dir am Herzen. Du stellst dich auf deine Kunden ein und bietest entsprechende Produkte, Zusatzartikel und Serviceleistungen an.

Beim Gestalten und Dekorieren der Verkaufsräume und Schaufenster kannst du deine kreativen Ideen umsetzen. Aber auch im Lager ist deine Mitarbeit gefragt. Du lagerst gelieferte Waren richtig ein, kontrollierst die Bestände und bestellst fehlende Produkte.

#### Du arbeitest...

...in Geschäften, Märkten, Fachabteilungen.

#### Du lernst...

- ⊙ **...alles rund um verschiedene Waren:** die Eigenschaften, Ausführungen, Verwendungsmöglichkeiten, Umweltverträglichkeit verschiedener Produkte kennen und beurteilen; Waren richtig bezeichnen und Fachausdrücke richtig verwenden.
- ⊙ **...alles rund um Verkauf, Kundenberatung und Marketing:** Kunden ihren Wünschen entsprechend informieren und beraten; Angebote erstellen; Serviceleistungen anbieten; Rechnungen erstellen; Zahlungen abwickeln; mit Kundenbeschwerden richtig umgehen; Waren im Verkaufsraum attraktiv präsentieren; Werbemaßnahmen (zB Sonderangebote) durchführen.
- ⊙ **...alles, was Einzelhandelskaufleute mit Schwerpunkt Allgemeiner Einzelhandel sonst noch können und wissen müssen:** Lieferanten auswählen; mit Lieferanten verhandeln; das Lager „managen“ (Waren sicher einlagern, Zu- und Abgänge verzeichnen, Ordnung halten, Vorräte kontrollieren); Bestellungen durchführen.

### 3B Verbensuche (Teil 1)

Lesen Sie den ersten Teil des Textes (3A) „Der Einzelhandelsprofi“ noch einmal und unterstreichen Sie alle Verben.



Tragen Sie die fehlenden Verben in die Liste ein.  
Schreiben Sie die Verben dabei im Infinitiv auf.



- ▷ an Bedeutung gewinnen
- ▷ die Kunden \_\_\_\_\_ und \_\_\_\_\_
- ▷ die Kaufentscheidung \_\_\_\_\_
- ▷ am Herzen \_\_\_\_\_
- ▷ auf die Kunden \_\_\_\_\_
- ▷ Produkte und Serviceleistungen \_\_\_\_\_
- ▷ Schaufenster \_\_\_\_\_ und \_\_\_\_\_
- ▷ kreative Ideen \_\_\_\_\_
- ▷ gelieferte Waren richtig \_\_\_\_\_
- ▷ die Bestände \_\_\_\_\_
- ▷ fehlende Produkte \_\_\_\_\_

### 3C Verbensuche (Teil 2)

Lesen Sie den zweiten Teil des Textes (3A) „Du lernst ...“ noch einmal und unterstreichen Sie alle Verben.



Erklären Sie nun einem Partner/einer Partnerin, was er/sie im Einzelhandel machen muss. Benutzen Sie dafür die Modalverben „müssen“ oder „sollen“ und die unterstrichenen Verben.



#### Zum Beispiel:

„Du *musst* (oder: Sie *müssen*) die Eigenschaften verschiedener Produkte kennen.“

### 3D Verben richtig kombinieren

Welche Verben passen? Ordnen Sie zu und vergleichen Sie Ihre Lösung dann mit dem Originaltext (3A, 2. Teil).

**Hinweis:** Bei einigen Wörtern gibt es mehrere Lösungsmöglichkeiten.



- ▷ die Eigenschaften verschiedener Produkte kennen und beurteilen
- ▷ Waren richtig \_\_\_\_\_
- ▷ Fachausdrücke richtig \_\_\_\_\_
- ▷ Kunden informieren und \_\_\_\_\_
- ▷ Angebote \_\_\_\_\_
- ▷ Serviceleistungen \_\_\_\_\_
- ▷ Rechnungen \_\_\_\_\_
- ▷ Zahlungen \_\_\_\_\_
- ▷ mit Kundenbeschwerden richtig \_\_\_\_\_
- ▷ Waren im Verkaufsraum attraktiv \_\_\_\_\_
- ▷ Werbemaßnahmen \_\_\_\_\_
- ▷ Lieferanten \_\_\_\_\_
- ▷ mit Lieferanten \_\_\_\_\_
- ▷ das Lager \_\_\_\_\_
- ▷ Waren sicher \_\_\_\_\_
- ▷ Zu- und Abgänge \_\_\_\_\_
- ▷ Ordnung \_\_\_\_\_
- ▷ Vorräte \_\_\_\_\_
- ▷ Bestellungen \_\_\_\_\_

|            |              |             |               |              |
|------------|--------------|-------------|---------------|--------------|
| beraten    | umgehen      | verzeichnen | abwickeln     | beurteilen ✓ |
| verwenden  | durchführen  | managen     | verhandeln    |              |
| auswählen  | präsentieren | anbieten    | erstellen     |              |
| bezeichnen | einlagern    | durchführen | kontrollieren |              |
| halten     |              |             |               |              |

### 3E Internetrecherche zu Schwerpunkten im Einzelhandel

Gehen Sie auf die Homepage der WKO (= Wirtschaftskammer Österreich)<sup>AT</sup> bzw. auf die Homepage BERUFENET der Bundesagentur für Arbeit<sup>DE</sup> und laden Sie sich die Broschüre für den Lehrberuf Einzelhandel herunter:  
[http://portal.wko.at/wk/format\\_detail.wk?angid=1&stid=619793&dstid=224](http://portal.wko.at/wk/format_detail.wk?angid=1&stid=619793&dstid=224)  
<http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=6580>



Wählen Sie einen Schwerpunkt, der Sie interessiert, und lesen Sie nach, was man in der Ausbildung dazu lernt. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse in der Gruppe.

## 4. Berufliche Chancen im Handel

### 4A Arbeit im Einzelhandel

Gehen Sie auf die Webseite [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu) und schauen Sie sich das Video des AMS (= Arbeitsmarktservice Österreich) über den Einzelhandel mit den Schwerpunkten Sportartikelverkauf, Schuhverkauf und Drogeriemarkt an. Tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin darüber aus. Welchen Bereich finden Sie am interessantesten?



### 4B Fragen zum Video

Schauen Sie sich den ersten Teil des Videos (Sportartikelverkauf) noch einmal an und beantworten Sie folgende Fragen.



1. Welche KundInnen sind am angenehmsten zu bedienen?

⇒ \_\_\_\_\_

2. Was ist für die KundInnen eine wichtige Kaufhilfe?

⇒ \_\_\_\_\_

3. Welche Ausbildung hat Herr Dopplinger gemacht?

⇒ \_\_\_\_\_

4. Was ist der nächste Karriereschritt für Herrn Dopplinger?

⇒ \_\_\_\_\_

5. Was ist wichtig in diesem Beruf?

⇒ \_\_\_\_\_



### 4C Weitere Kompetenzen sammeln

Schauen Sie sich den zweiten und dritten Teil des Videos (Schuhverkauf und Drogeriemarkt) noch einmal an und notieren Sie wichtige Kompetenzen, die man für diesen Beruf braucht. Vergleichen Sie dann in der Gruppe.



⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

## 5. Eine Erfolgsgeschichte

### 5A „Chefica<sup>1</sup> aus Leidenschaft“

Lesen Sie den Text über Evica Lastrić aus dem Stadtmagazin „Biber“ und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin über den Inhalt aus.



FILIALLEITERIN EVICA LASTRIĆ

## CHEFICA AUS LEIDENSCHAFT



© Biber

Gefühle zwei Sekunden braucht Evica Lastrić vom einen bis ans andere Ende der 1500 m<sup>2</sup> großen Spar-Filiale. Sie ist Marktleiterin in einem der größten Supermärkte der Stadt, mit perfektem Deutsch und Power ohne Ende. Ihr Ziel: Die freundlichste Sparfiliale und so viel Umsatz wie möglich!

Evica Lastrić ist 37 Jahre alt. Sie ist Marktleiterin des Eurospar auf der Favoritenstraße. Ihre Kunden sind anspruchsvolle Multikultis, die gerne wie am Bazar um jedes Sonderangebot feilschen und kleine rollende Berge durch die Gänge der Filialen schieben. Kein Problem für Lastrićs Mitarbeiter, die sind auch multikulti. Die Hälfte aller Mitarbeiter sind Österreicher, die andere Hälfte Migranten von überall her. In ihrer Filiale will Lastrić aber nur Deutsch hören, auch im Pausenraum. Denn keiner soll verständnislos neben den Kollegen stehen und sich ausgeschlossen fühlen. Sie selbst hat Deutsch über die Hausaufgaben des Sohnes gelernt, für Kurse blieb keine Zeit.

### CHEFIN, DIE ANPACKT

Als sie mit 15 Jahren nach Österreich kam, war ihr Ziel ein besseres Leben. Ohne festes Anpacken würde das nichts werden, das war ihr bewusst. Sie arbeitete drei Jahre in der Küche, bekam ein Kind und bewarb sich mit 20 Jahren beim Spar. Dort startete sie in der Feinkost. Das war ihr aber zu wenig. Deswegen schaute sie in der Pause der Kassiererin über die Schulter, machte Kurse und schon nach zwei Jahren war sie Stellvertreterin der Filialchefin. Jetzt ist sie selbst Chefin, die nach der Sperrstunde die Produkte für den nächsten Tag spiegelschlichtet (im Regal nach vorne räumt) – wie am ersten Tag.

1: „Chefica“ (gesprochen: schefiza) wird in Österreich gelegentlich synonym für Chefin benutzt, um sie besonders zu markieren; kann je nach Kontext neutral (in diesem Fall), humorvoll oder auch leicht abwertend verwendet werden (Herkunft: südslawisch).

## 5B Fragen zum Text

Lesen Sie den Text noch einmal und beantworten Sie folgende Fragen.



1. Wo arbeitet Evica Lastrić?

⇒ \_\_\_\_\_

2. Was ist ihr Job?

⇒ \_\_\_\_\_

3. Warum sollen alle Mitarbeiter Deutsch sprechen?

⇒ \_\_\_\_\_

4. Wie hat sie Deutsch gelernt?

⇒ \_\_\_\_\_

5. Wann ist sie nach Österreich gekommen?

⇒ \_\_\_\_\_

6. Was war Ihr Ziel in Österreich?

⇒ \_\_\_\_\_

7. Wie viele Kinder hat sie?

⇒ \_\_\_\_\_

8. Was war ihr erster Job in Österreich?

⇒ \_\_\_\_\_

9. Was war ihr erster Job bei Spar?

⇒ \_\_\_\_\_

10. Was bedeutet „spiegelschichten“?

⇒ \_\_\_\_\_

## 5C Verben im Präteritum

Lesen Sie den Text (5A) noch einmal und suchen Sie alle Verben, mit denen Evica Lastrić etwas über ihre Vergangenheit erzählt (Präteritum und 1x Perfekt). Unterstreichen Sie diese Verben.

Tragen Sie die Verben dann in die Liste ein. Notieren Sie auch das Perfekt und den Infinitiv dazu.



| Infinitiv     | Präteritum    | Perfekt            |
|---------------|---------------|--------------------|
| <i>lernen</i> | <i>lernte</i> | <i>hat gelernt</i> |
|               | <i>blieb</i>  |                    |
|               |               |                    |
|               |               |                    |
|               |               |                    |
|               |               |                    |
|               |               |                    |
|               |               |                    |
|               |               |                    |
|               |               |                    |

## 5D Die Geschichte von Eva Lastrić erzählen

Schlüpfen Sie in die Rolle von Eva Lastrić und erzählen Sie ihre Geschichte. Verwenden Sie dafür das Perfekt (statt dem Präteritum). Beim Wort „sein“ können Sie wählen: bin/ist gewesen (Perfekt) oder war (Präteritum). Beides ist richtig!



### Tipp:

Teilen Sie die Sätze, wenn sie zu lang sind!

*Mein Name ist Eva Lastrić. Ich bin mit 15 Jahren nach Österreich gekommen.*

*Mein Ziel war ...*

## 5E Die eigene Geschichte erzählen

Erzählen Sie Ihre eigene Geschichte. Was haben Sie in Österreich bzw. Deutschland schon gemacht/gearbeitet? Sie können sich zur Vorbereitung ein paar Notizen machen, versuchen Sie dann aber frei zu sprechen.



### Zum Beispiel:

Mein Name ist \_\_\_\_\_. Ich bin vor \_\_\_\_\_ Jahren nach Österreich/  
Deutschland gekommen. Zuerst...

## 5F Lückentext

Sie haben den Zeitungsartikel über Eva Lastrić gelesen. Lesen Sie nun den folgenden Abschnitt noch einmal und probieren Sie, die Lücken auszufüllen. In der Box finden Sie die fehlenden Verben im Infinitiv. Sie müssen sie ins Präteritum setzen. Vergleichen Sie dann mit dem Originaltext (5A).



### CHEFIN, DIE ANPACKT

Als sie mit 15 Jahren nach Österreich gekommen ist, \_\_\_\_\_ *war* \_\_\_\_\_ ihr Ziel ein besseres Leben. Ohne festes Anpacken würde das nichts werden, das \_\_\_\_\_ ihr bewusst. Sie \_\_\_\_\_ drei Jahre in der Küche, \_\_\_\_\_ ein Kind und \_\_\_\_\_ sich mit 20 Jahren beim Spar. Dort \_\_\_\_\_ sie in der Feinkost. Das \_\_\_\_\_ ihr aber zu wenig. Deswegen \_\_\_\_\_ sie in der Pause der Kassiererin über die Schulter, \_\_\_\_\_ Kurse und schon nach zwei Jahren \_\_\_\_\_ sie Stellvertreterin der Filialchefin. Jetzt ist sie selbst Chefin, die nach der Sperrstunde die Produkte für den nächsten Tag spiegelschlichtet – wie am ersten Tag.

machen

sein ✓

sein (3x)

arbeiten

bewerben

bekommen

schauen

starten



## 7. Hygiene am Arbeitsplatz

### 7A Hygienevorschriften

Lesen Sie den Text über Hygienevorschriften und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin über den Inhalt aus.



#### EINSCHULUNG - Hygienevorschriften

##### Hygiene mit Lebensmitteln HACCP-Lebensmittelsicherheit für den Sozialmarkt

##### Was heißt HACCP?

##### **Hazard Analysis and Critical Control Points**

auf Deutsch: **Gefahrenanalyse und kritische Lenkungspunkte**

**Das** Hazard Analysis and Critical Control Points – Konzept (abgekürzt: **HACCP-Konzept**) ist ein vorbeugendes System, das die **Sicherheit von Lebensmitteln und Verbrauchern** gewährleisten soll.

##### Persönliche Sauberkeit

- auf persönliche Körperpflege achten: Rasur, Fingernägel, Händen – **nach WC Hände waschen!**
- **Arbeitskleidung** soll sauber sein! Täglich wechseln, bei Bedarf öfter, bei starker Verschmutzung sofort!
- unverpackte Lebensmittel nur mit Einweghandschuhen berühren – Ausnahme: Brotausgabe (es werden Tücher verwendet)
- Handschuhe nach dem Benutzen entsorgen, nur einmal tragen, nicht den ganzen Tag
- Nach dem Nasenputzen, dem Berühren der Haare am Kopf, dem Rauchen oder dem Benutzen von Reinigungsmitteln bitte **Handschuhe wechseln!!**

##### Gesundheit

- Bei anhaltendem (länger als zwei Tage) **Durchfall und/oder Erbrechen** teilen Sie uns diesen Umstand umgehend mit und suchen Sie Ihren Hausarzt auf.
- Bei anhaltendem, chronischen Husten mit Auswurf teilen Sie uns diesen Umstand umgehend mit und suchen Sie Ihren Hausarzt auf.

##### Arbeitsmittel

Laufende Reinigung der Arbeitsmittel, wie z.B. Messer, Schere, Bretter usw.

##### Reinigung der verschiedenen Abteilungen im SOMA-Markt

- |                 |                   |                                 |
|-----------------|-------------------|---------------------------------|
| • Brotabteilung | • Geschäftsfläche | • Gefriertruhen                 |
| • Lagerraum     | • Büro            | • Kunden-WC und Angestellten-WC |
| • Müllraum      | • Regale          | • Kühlhäuser                    |

© Wiener Hilfswerk/SOMA

#### Info:

„SOMA“ steht für Sozialmarkt und ist eine österreichische Einrichtung. Hier haben Menschen mit wenig Einkommen die Möglichkeit, sehr günstig einzukaufen bzw. Produkte kostenlos zu bekommen. Nähere Informationen unter: <http://www.sozialmarkt.at/>

## 7B Richtig oder falsch?

Lesen Sie den Text noch einmal und kreuzen Sie an. Was ist richtig?  
Was ist falsch?



|    |                                                                                  | richtig                  | falsch                   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | HACCP ist eine türkische Abkürzung.                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | HACCP soll die Sicherheit von Lebensmitteln und VerbraucherInnen garantieren.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Wenn man auf der Toilette war, muss man nachher die Hände waschen.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. | Man muss täglich frische Arbeitskleidung anziehen.                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. | Lebensmittel, die nicht verpackt sind, darf man auch ohne Handschuhe angreifen.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. | Wenn man geraucht hat, muss man nachher die Handschuhe wechseln.                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. | Wenn man mehr als zwei Tage Durchfall hat, muss man den Arbeitgeber informieren. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. | Wichtige Arbeitsmittel muss man ständig reinigen.                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. | Im SOMA-Markt gibt es eine gemeinsame Toilette für KundInnen und Angestellte.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 7C Anweisungen formulieren

Sie haben eine neue Kollegin/einen neuen Kollegen in Ihrem Team und sollen ihm/ihr die Hygienevorschriften erklären. Formulieren Sie den schriftlichen Text in persönliche Anweisungen bzw. Erklärungen um (formell mit „Sie“ oder informell mit „du“)!



### Zum Beispiel:

Bei vielen Formulierungen können Sie wenn-Sätze verwenden!

„Bei Bedarf“ ⇔

*Wenn es nötig ist, wechseln Sie täglich die Arbeitskleidung!*

*Wenn es nötig ist, müssen Sie täglich die Arbeitskleidung wechseln!*

„Bei starker Verschmutzung“:

*Wenn deine Kleidung stark verschmutzt ist, wechsle sie sofort!*

*Wenn deine Kleidung stark verschmutzt ist, musst du sie sofort wechseln.*

## 8. Hygieneplan

### 8A Anweisungen geben

Hier finden Sie vier verschiedene Situationen im Supermarkt. Spielen Sie mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin: Eine Person erklärt, was zu tun ist, die andere fragt nach, wenn sie etwas nicht verstanden hat. In der Box unten finden Sie wichtige Ausdrücke.



#### Beispiel:

*Kehren Sie bitte die Scherben mit dem Besen weg!*

|                                                  |                                                                                                                                 |                                                       |                                                  |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Eine Kundin hat eine Flasche Bier fallen lassen. | Beim Einschichten ist ein Packerl Milch geplatzt. <sup>AT</sup> / Beim Einräumen ist eine Packung Milch geplatzt. <sup>DE</sup> | Die Klobrille auf der Kundentoilette ist verschmutzt. | Es gibt kein sauberes Besteck mehr in der Küche. |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

| VERBEN        | WAS?          | WOMIT?                                                                      |
|---------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| weg/kehren    | das Besteck   | mit dem Desinfektionsmittel                                                 |
| auf/wischen   | das Regal     | mit dem Schwamm                                                             |
| reinigen      | den Boden     | mit dem Schwammtuch <sup>DE</sup> / Wettex <sup>AT</sup>                    |
| putzen        | die Scherben  | mit dem Bodentuch / Scheuertuch <sup>DE</sup> / Fetzen <sup>AT (ugs.)</sup> |
| ab/waschen    | die Klobrille | mit dem Besen                                                               |
| desinfizieren | die Toilette  | mit einem Einmaltuch                                                        |
| ...           | ...           | ...                                                                         |

### 8B Fragen zur Reinigung

Auf der folgenden Seite finden Sie einen Hygieneplan aus einem Supermarkt (Plan A+B). Fragen Sie Ihren Partner/Ihre Partnerin nach den jeweils fehlenden Informationen. Verwenden Sie dabei folgende Fragen.



#### Beispiele:

- ▷ Welche Oberflächen/Böden muss ich reinigen?
- ▷ Was muss ich im Kühlbereich/in den Sanitäranlagen/in den Sozialräumen /in der Küche reinigen?
- ▷ Womit muss ich xy reinigen?
- ▷ Wie ist die Dosierung?
- ▷ Wie soll ich xy reinigen?
- ▷ Wie oft soll ich xy reinigen?

## Plan A

| Bereich                                                                                                     | Was?                                                      | Womit                                           | Dosierung               | Wie?                                                                           | Wie oft?    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Oberflächen</b><br>     | Tische                                                    | G 435 Bistro                                    | 100ml/10l Wasser        | _____                                                                          | täglich     |
|                                                                                                             | <u>Schneidbretter</u>                                     | G 448 Budenat<br>Top Schnelldesinfektionsmittel | _____                   | wischen mit<br>einem Einmaltuch                                                | täglich     |
|                                                                                                             | Glasflächen,<br>Spiegel                                   | _____                                           | gebrauchsfertig         | pur aufsprühen,<br>mit dem grünen<br>Tuch                                      | _____       |
| <b>Böden</b><br>           | Trockenreinigung                                          | _____                                           | _____                   | mit dem Kehr-<br>besen                                                         | _____       |
|                                                                                                             | Unterhaltsreini-<br>gung                                  | T 201 Polybuz                                   | 50ml/10l Wasser         | _____                                                                          | täglich     |
|                                                                                                             | Grundreinigung:<br>PVC, Fliesen,<br>Gussasphalt           | _____                                           | _____                   | mit dem Auto-<br>maten ODER<br>manuell mit dem<br>Fahreimer                    | _____       |
| <b>Kühlbereiche</b><br>  | _____                                                     | _____                                           | _____                   | mit dem grünen<br>Tuch                                                         | _____       |
| <b>Sanitäranlage</b><br> | WC, Urinale,<br>Waschbecken,<br>Wand- und<br>Bodenfliesen | T 464 Bucasan                                   | 50ml/10l Wasser         | WC mit dem<br>roten Tuch,<br>Fliesen und<br>Waschbecken mit<br>dem gelben Tuch | _____       |
| <b>Sozialräume</b><br>   | _____                                                     | G451 Combi<br>Clean                             | 100ml/10l Wasser        | mit dem grünen<br>Tuch                                                         | nach Bedarf |
| <b>Küche</b><br>         | Geschirr, Besteck                                         | G 576 Grillrei-<br>niger                        | _____                   | einsprühen,<br>einwirken lassen,<br>mit klarem<br>Wasser nach-<br>spülen       | _____       |
|                                                                                                             |                                                           | ODER                                            | 1 Tab pro Spül-<br>gang | _____                                                                          | nach Bedarf |
|                                                                                                             |                                                           | _____                                           | _____                   | _____                                                                          | nach Bedarf |
|                                                                                                             |                                                           | _____                                           | _____                   | im Geschirrspüler                                                              | nach Bedarf |

© Wiener Hilfswerk/SOMA (gekürzt und z.T. adaptiert)

## Plan B

| Bereich                                                                                                     | Was?                        | Womit                                          | Dosierung        | Wie?                                                        | Wie oft?                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Oberflächen</b><br>     | <i>Tische</i>               | G 435 Bistro                                   | _____            | mit grünem Tuch,<br>nachspülen                              | täglich                                   |
|                                                                                                             | Schneidbretter              | _____                                          | gebrauchsfertig  | wischen mit<br>Einmaltuch                                   | _____                                     |
|                                                                                                             | Glasflächen,<br>Spiegel     | G 520 Glasrei-<br>niger                        | gebrauchsfertig  | _____                                                       | nach Bedarf                               |
| <b>Böden</b><br>           | Trockenreinigung            | _____                                          | _____            | _____                                                       | nach Bedarf                               |
|                                                                                                             | Unterhaltsreini-<br>gung    | _____                                          | _____            | mit dem Auto-<br>maten ODER<br>manuell mit dem<br>Fahreimer | _____                                     |
|                                                                                                             | _____                       | G 440 Perfekt                                  | 200ml/10l Wasser | mit dem Auto-<br>maten ODER<br>manuell mit dem<br>Fahreimer | 1-2mal jährlich                           |
| <b>Kühlbereiche</b><br>  | Kühlräume und<br>Kühlgeräte | G 451 Combi<br>Clean                           | 100ml/10l Wasser | _____                                                       | nach Bedarf,<br>mind. 1mal<br>wöchentlich |
| <b>Sanitäranlage</b><br> | _____                       | _____                                          | _____            | _____                                                       | täglich                                   |
| <b>Sozialräume</b><br>   | Küchengeräte                | G451 Combi<br>Clean                            | 100ml/10l Wasser | mit dem grünen<br>Tuch                                      | nach Bedarf                               |
|                                                                                                             | _____                       | _____                                          | gebrauchsfertig  | _____                                                       | nach Bedarf                               |
| <b>Küche</b><br>         | _____                       | G 530 Spülfix<br>ODER<br>P508 Pura Eco<br>Tabs | 3-5ml/10l Wasser | manuell im Spül-<br>becken<br>im Geschirrspüler             | nach Bedarf                               |

© Wiener Hilfswerk/SOMA (gekürzt und z.T. adaptiert)

## 9. Tagesablauf in einer Bäckerei-Filiale

### 9A Interview mit dem Leiter der Personalentwicklung

Der Leiter der Personalentwicklung erzählt über den Tagesablauf in einer Bäckerei-Filiale. Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie das Interview und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin darüber aus, was Sie verstanden haben.



### 9B Notizen über den Arbeitsalltag machen

Hören Sie das Interview noch einmal und machen Sie sich Notizen über die wichtigsten Aufgaben während eines Arbeitstages!



#### In der Früh

⇒ *die Filiale „neu erschaffen“*

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

#### Zu Mittag

⇒

#### Am Abend

⇒ *die Produkte zu 95% rausräumen*

⇒

⇒

⇒

⇒

## 10. Anforderungen in der Feinkostabteilung

### 10A Interview mit einer Personalchefin

Die Personalchefin einer großen Handelskette erzählt über die Arbeit in der Feinkostabteilung. Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie das Interview und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin darüber aus, was Sie verstanden haben.



### 10B Richtig oder falsch?

Hören Sie das Interview noch einmal und kreuzen Sie an.  
Was ist richtig? Was ist falsch?



|    |                                                                              | richtig                  | falsch                   |
|----|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | VerkäuferInnen in der Feinkost müssen viel Warenkenntnis haben.              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Wurst und Käse gehören nicht zur Feinkost.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. | In der Feinkostabteilung zu arbeiten ist sehr anstrengend.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. | Die Feinkost-VerkäuferInnen können sich leicht vor dem Kunden verstecken.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. | In der Feinkostabteilung ist es immer angenehm kühl.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. | In der Feinkostabteilung muss man den ganzen Tag stehen.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. | In der Feinkostabteilung passiert viel Kundenbindung.                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. | Leute, die gerne verkaufen, möchten nicht in der Feinkostabteilung arbeiten. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 10C Neuen Wortschatz erklären

Welche Wörter waren neu für Sie? Notieren Sie wichtigen Wortschatz und schreiben Sie eine Erklärung dazu. Vergleichen Sie in der Gruppe.



#### Zum Beispiel:

- ⇒ *(die) Warenkenntnis haben = viel über die Waren/Produkte wissen*
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_

## 11. In der Brotabteilung

### 11A Brot aussuchen im Sozialmarkt

Sie hören ein Gespräch in einem Sozialmarkt. Das ist ein spezieller Supermarkt in Österreich, in dem Personen mit wenig Geld sehr günstig oder sogar gratis einkaufen können. Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie das Gespräch in der Brotabteilung und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin aus.



### 11B Lückentext

Hören Sie das Gespräch noch einmal und füllen Sie die Lücken aus.



- A: Grüß Gott die Dame, bitte Ihren Einkaufspass.
- B: Bitteschön.
- A: Dankeschön. Aha, Sie bekommen für \_\_\_\_\_ Brot. Bitte, suchen Sie sich doch gerne was aus.
- B: \_\_\_\_\_ darf ich denn da nehmen, wenn Sie sagen für drei Personen? Wie viel darf ich denn da haben?
- A: Das ist dann eineinhalb Kilo, also ein halbes Kilo pro Person.
- B: Mhm. Und das ist jetzt egal, ob das \_\_\_\_\_ ist oder Kind?
- A: Das ist völlig egal.
- B: Immer ein halbes Kilo pro Person.
- A: Richtig.
- B: Mhm. Gut. OK, dann schau ich mal, was Sie da haben. Wie ist es denn – kann ich von dem nur die \_\_\_\_\_ nehmen oder kann ich mir das aussuchen?
- A: Sie können das aussuchen.
- B: Oder verkaufen Sie die Brote nur ganz?
- A: Wir verkaufen Sie nicht, die Brote sind ja \_\_\_\_\_. Das heißt, Sie können sich das Brot \_\_\_\_\_.
- B: Ah, das wusste ich gar nicht.
- A: Wenn Sie von dem Ganzen nur ein \_\_\_\_\_ wollen, ist das gar kein Problem.
- B: Gut, dann hätte ich gern von dem, dieses \_\_\_\_\_. Wissen Sie zufällig was das ist?
- A: Ein \_\_\_\_\_.
- B: Mhm. OK. Dann geben Sie mir das. Das ist gut.

- A: Gerne.
- B: Und dann hätte ich noch gern – jetzt muss ich mir das überlegen – Sie haben gesagt, eineinhalb Kilo – dann nehme ich noch ein halbes von dem \_\_\_\_\_ bitte.
- A: Von dem \_\_\_\_\_ ok, gut.
- B: Gut.
- A: Wir haben heute noch mehr Brot. Sie können sich gerne noch ein halbes \_\_\_\_\_ auch noch dazunehmen, wenn Sie möchten.
- B: Aha, das ist ja sehr schön. Das nehme ich. Das kann ich dann \_\_\_\_\_. Das passt gut.
- A: OK, das habe ich jetzt angekreuzt. Bitteschön.
- B: Sagen Sie mal, jedes Mal, wenn ich jetzt komme, kann ich \_\_\_\_\_ Kilo Brot mitnehmen.
- A: Jeden Tag dürfen Sie eineinhalb Kilo Brot mitnehmen, richtig.
- B: Aha. Mhm. Gut, super, \_\_\_\_\_.
- A: Danke. Aufwiederschaun. Schönen Tag noch.
- B: Danke, \_\_\_\_\_.

## 11C Rollenspiel

Spielen Sie einen ähnlichen Dialog mit einem Partner/einer Partnerin.  
Verwenden Sie dabei die Wörter aus der Box.  
Vergessen Sie nicht die Begrüßung und die Verabschiedung.



**(der) Einkaufspass**

**(die) Brotsorte**

**(das) Weißbrot**

**(das) Mischbrot**

**ein halbes Kilo pro Person**

**aussuchen**

## 12. Abteilungen im Supermarkt

### 12A Virtueller Einkaufsbummel

Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu) und schauen Sie sich das Video über den Supermarkt an. Welche Abteilungen können Sie sehen?



⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_



### 12B Fragen beantworten

Schauen Sie sich das Video noch einmal an und beantworten Sie die Fragen:

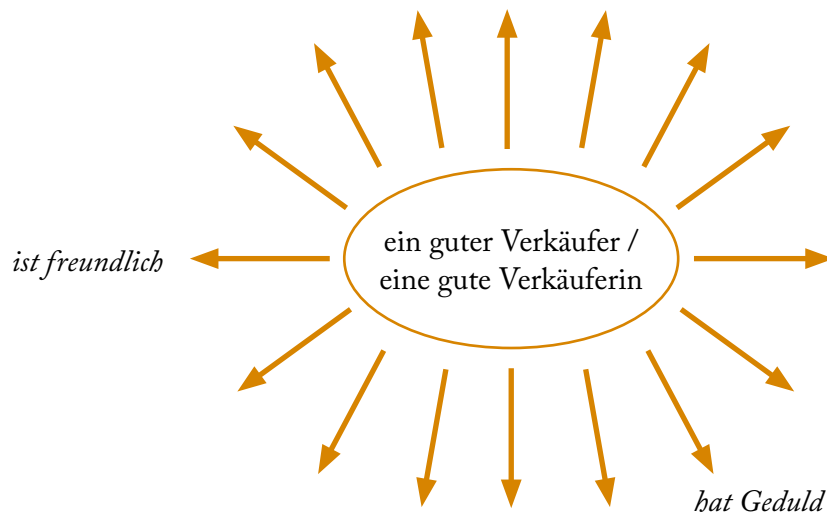


1. In welcher Abteilung arbeitet Maria Strohrigl? \_\_\_\_\_
2. Was macht sie im ersten Lehrjahr? \_\_\_\_\_
3. Was macht sie im zweiten Lehrjahr? \_\_\_\_\_
4. Was macht sie im dritten Lehrjahr? \_\_\_\_\_
5. Was ist besonders wichtig in der Feinkostabteilung?  
\_\_\_\_\_
6. Warum macht Uwe Freitag diese Ausbildung?  
\_\_\_\_\_
7. Was ist die Aufgabe von Marianne Deutsch?  
\_\_\_\_\_
8. Was ist wichtig, wenn man sich für eine Lehre bei Spar bewirbt?  
\_\_\_\_\_
9. Was findet Maria Strohrigl schwer bei der Arbeit?  
\_\_\_\_\_
10. Welche Karrierechancen gibt es bei Spar?  
\_\_\_\_\_

## 13. Ein guter Verkäufer/eine gute Verkäuferin

### 13A Wichtige Eigenschaften sammeln

Was macht einen guten Verkäufer/eine gute Verkäuferin aus? Sammeln Sie wichtige Eigenschaften und tauschen Sie sich in der Gruppe aus.



### 13B Ergebnisse diskutieren

Was sind die fünf wichtigsten Eigenschaften einer guten Verkäuferin/eines guten Verkäufers?  
Diskutieren Sie zu zweit oder in der Gruppe und versuchen Sie, eine Auswahl zu treffen. Begründen Sie, warum genau diese Eigenschaften am wichtigsten sind.



## 14. Ablauf eines Verkaufsgesprächs

### 14A Phasen im Verkaufsgespräch

Semra und ihre Kolleginnen sind im ersten Lehrjahr für Einzelhandel und besuchen die Berufsschule in Wien. Sie üben gerade mit ihrer Lehrerin, Frau Gerda W., das Verkaufsgespräch. Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu) und schauen Sie sich das Video an.



### 14B Phasen ordnen

Schauen Sie sich das Video noch einmal an und bringen Sie folgende Begriffe in die richtige Reihenfolge, so wie sie im Video präsentiert werden. Schreiben Sie die Begriffe in die Tabelle.



**der Zusatzverkauf**

**die Argumentation**

**die Kontaktaufnahme**

**die Bedarfsermittlung**

**drei offene Fragen ✓**

**das Preisgespräch**

**die Verabschiedung**

**die Kundenaktivierung**

**der Vertrauensauslöser**

**die Warenpräsentation**

**das Feedback**

**die Begrüßung ✓**

1. die Begrüßung
  2. \_\_\_\_\_
  3. \_\_\_\_\_
    - a) drei offene Fragen
    - b) \_\_\_\_\_
    - c) \_\_\_\_\_
  4. \_\_\_\_\_ und \_\_\_\_\_
  5. \_\_\_\_\_
  6. \_\_\_\_\_
  7. \_\_\_\_\_
- eventuell: \_\_\_\_\_

## 15. Verkaufsgespräche üben

### 15A Vier Videobeispiele aus der Ausbildung

Die Schülerinnen der Berufsschule für Einzelhandel in Wien üben verschiedene Verkaufsgespräche: in der Parfümerie (das Parfum), in der Papierwarenhandlung (der Kalender und das Federpennal<sup>AT</sup>/die Federmappe<sup>DE</sup>) und in einem Taschengeschäft (die Handtasche). Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu) und schauen Sie sich die Videos an.



### 15B Diskussion über die Videos

Welches Video gefällt Ihnen am besten? Warum?  
Diskutieren Sie in der Gruppe.



### 15C Gesprächsphasen identifizieren

Wählen Sie ein Video aus und schauen Sie es noch einmal an: Haben die beiden Schülerinnen alle Phasen des Verkaufsgesprächs (s. 14A) berücksichtigt? Hat etwas gefehlt? Haken Sie ab. ✓



1. die Begrüßung ✓
  2. die Kontaktaufnahme
  3. die Bedarfsermittlung
    - a) drei offene Fragen
    - b) das Feedback
    - c) der Vertrauensauslöser
  4. die Warenpräsentation und die Kundenaktivierung
  5. die Argumentation
  6. das Preisgespräch (mit der Sandwich-Methode)
  7. die Verabschiedung
- eventuell: Zusatzverkäufe

## 15D Fragen im Verkaufsgespräch identifizieren

Schauen Sie das Video noch einmal an.

Welche Fragen stellt die Schülerin, die die Verkäuferin spielt? Notieren Sie.



- ⇒ *Wie kann ich Ihnen helfen?* \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_

## 15E Sprachrichtigkeit überprüfen

Den Schülerinnen sind ein paar kleine sprachliche Fehler passiert.

Schauen Sie das Video noch einmal an und finden Sie heraus, was falsch ist.

Diskutieren Sie mit einem Partner/einer Partnerin, was Sie gefunden haben und korrigieren Sie es.



## 16. Fotostories: Verkaufsgespräche

### 16A In einem Taschengeschäft

Hier spielen zwei Schülerinnen aus dem Jugendbildungszentrum der VHS Wien eine Szene in einer Taschenboutique nach. Welche Beschreibung passt zu welchem Foto? Ordnen Sie die Sätze aus der Box zu.



© haider

- A) Die Kundin bedankt sich und verabschiedet sich von der Verkäuferin.
- B) Die Kundin fragt, wie viel die Tasche kostet.
- C) Die Kundin sagt, für welche Tasche sie sich interessiert.
- D) Die Verkäuferin begrüßt die Kundin.
- E) Die Verkäuferin erklärt der Kundin die Besonderheiten dieser Tasche.
- F) Die Verkäuferin zeigt der Kundin das gewünschte Modell.

## 16B Bei einem Optiker

Hier spielen zwei Schüler aus dem Jugendbildungszentrum der VHS Wien eine Szene bei einem Optiker nach. Beschreiben Sie in je einem Satz, was auf dem Foto passiert.



1. Der Verkäufer begrüßt den

Kunden.



## 16C In einem Ledergeschäft

Hier spielen zwei SchülerInnen aus dem Jugendbildungszentrum der VHS Wien eine Szene in einem Ledergeschäft nach. Was könnte die Verkäuferin bzw. der Kunde sagen? Schreiben Sie zu jedem Bild eine kurze Dialogsequenz.



V: Guten Tag, ...



K:



© haider

## 16D In einem Handygeschäft

Spiele Sie selbst folgende Szene in einem Handygeschäft mit einem Partner / einer Partnerin nach. Versuchen Sie alle Phasen eines Verkaufsdialogs zu berücksichtigen (s. 15C). Wechseln Sie auch die Rollen.



© haider

## 17. Tipps von Expertinnen für den Verkauf

### Info:

Für dieses Unterrichtsmaterial haben wir Interviews mit der Direktorin und der Vizedirektorin der Berufsschule für Einzelhandel in Wien gemacht. Sie haben uns dabei wichtige Tipps für ein gutes Verkaufsgespräch gegeben. Hier sind Übungen zu drei Aspekten, die Sie beachten sollten: 1. offene Fragen stellen, 2. positive Formulierungen finden und 3. den Kunden/die Kundin bei der Argumentation direkt adressieren.

### 17A Offene und geschlossene Fragen

Welche Fragen sind offen? Welche Fragen sind geschlossen? Welche Fragen sind Alternativfragen? Kreuzen Sie an.



### Info:

Zu Beginn eines Gesprächs sind **offene Fragen** wichtig, damit der Kunde/die Kundin genug Raum hat, um seine/ihre Wünsche zu äußern (= Informationsfrage oder W-Frage: es gibt viele verschiedene Antwortmöglichkeiten).

**Geschlossene Fragen** eignen sich, um zu kontrollieren, ob Sie den Kunden/die Kundin richtig verstanden haben oder um ein Gespräch zu beenden und den Verkauf abzuschließen (= Kontrollfrage: Man kann nur mit ja oder nein antworten).

Bei **Alternativfragen** („oder“) kann der Kunde/die Kundin zwischen zwei Antwortmöglichkeiten wählen, um zum Beispiel Angebote einzugrenzen.

|     |                                                                    | offen                    | geschl.                  | Alternat.                |
|-----|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.  | Kann ich Ihnen helfen?                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.  | Was kann ich für Sie tun?                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.  | Suchen Sie etwas Bestimmtes?                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.  | Woran haben Sie gedacht?                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.  | Möchten Sie eine spezielle Marke haben?                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.  | Für welchen Anlass brauchen Sie die Tasche?                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.  | Soll der CD-Ständer aus Holz oder Metall sein?                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.  | Hat Ihnen die Hose gepasst?                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.  | Gefällt Ihnen das Design?                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. | Wozu soll die Jacke passen?                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. | Wie oft gehen Sie joggen?                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. | Tragen Sie gerne kräftige Farben?                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. | Möchten Sie flache Schuhe oder Schuhe mit Absätzen?                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. | Haben Sie einen Parkettboden in Ihrem Wohnzimmer?                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. | Bevorzugen Sie eine Freisprecheinrichtung mit Kabel oder via Funk? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 17B Umformulieren üben

Formulieren Sie alle geschlossenen und alle Alternativ-Fragen aus der Übung 17A in offene Fragen um.



1. *Kann ich Ihnen helfen?* \_\_\_\_\_ ?

⇒ *Wie kann ich Ihnen helfen?* \_\_\_\_\_ ?

3. \_\_\_\_\_ ?

⇒ \_\_\_\_\_ ?

5. \_\_\_\_\_ ?

⇒ \_\_\_\_\_ ?

7. \_\_\_\_\_ ?

⇒ \_\_\_\_\_ ?

8. \_\_\_\_\_ ?

⇒ \_\_\_\_\_ ?

9. \_\_\_\_\_ ?

⇒ \_\_\_\_\_ ?

12. \_\_\_\_\_ ?

⇒ \_\_\_\_\_ ?

13. \_\_\_\_\_ ?

⇒ \_\_\_\_\_ ?

14. \_\_\_\_\_ ?

⇒ \_\_\_\_\_ ?

15. \_\_\_\_\_ ?

⇒ \_\_\_\_\_ ?

## 17C Positive Formulierungen

Finden Sie positive Formulierungen für die folgenden Sätze.  
In der Box unten sind Vorschläge dafür.



### Info:

Es ist wichtig, im Verkaufsgespräch möglichst keine negativen Formulierungen zu benutzen. Die negativen Aspekte bleiben beim Kunden/bei der Kundin hängen.  
Zum Beispiel: „*Mit diesen Schuhen bekommen Sie keine Blasen.*“ Der/die KundIn merkt sich „Blasen“.  
Besser: „*Diese Schuhe haben einen perfekten Tragekomfort, auch wenn Sie sie länger anhaben.*“  
Der/die KundIn merkt sich „perfekten Tragekomfort“.

1. Mit diesen Schuhen bekommen Sie keine Blasen.

⇒ *Diese Schuhe haben einen perfekten Tragekomfort.*

2. In diesen Schuhen werden Sie nicht schwitzen.

⇒ \_\_\_\_\_

3. Mit dieser Jacke werden Sie selbst bei starkem Regen nicht nass.

⇒ \_\_\_\_\_

4. Dieses Handy geht nicht so schnell kaputt.

⇒ \_\_\_\_\_

5. Dieses Kleid trägt nicht auf.

⇒ \_\_\_\_\_

6. Dieses Kombipaket ist nicht teuer.

⇒ \_\_\_\_\_

7. Die Bedienung von diesem GPS-Gerät ist wirklich nicht kompliziert.

⇒ \_\_\_\_\_

8. Diese Wurst ist nicht fett.

⇒ \_\_\_\_\_

9. Das ist kein schweres Parfum.

⇒ \_\_\_\_\_

**der Figur schmeicheln**

**einfach sein**

**robust sein**

**ein ausgezeichnetes Preis-Leistungsverhältnis haben**

**mager sein**

**einen perfekten Tragekomfort haben ✓**

**absolut wasserdicht sein**

**einen leichten und dezenten Duft haben**

**die Füße bleiben trocken**

## 17D Weitere Formulierungen finden

Vergleichen Sie Ihre Lösungen von der Übung 17C. Vielleicht finden Sie in der Gruppe noch andere Möglichkeiten.  
Tauschen Sie sich aus.



## 17E Argumentation

Formulieren Sie folgende Sätze in persönliche Hinweise um.



### Info:

Bei der Argumentation ist es wichtig, dass Sie den Kunden/die Kundin direkt ansprechen. Vermeiden Sie Formulierungen wie: „*Man kann...*“, „*Es ist möglich...*“, „*Ich finde, dass ...*“ etc. Verwenden Sie stattdessen Sie-Formulierungen, um das Gespräch persönlicher zu gestalten und den Kunden/die Kundin zu involvieren!

Z.B.: „*Dieser Polster ist mit 40° waschbar.*“ Das ist eine generelle, unpersönliche Formulierung.

Besser: „*Sie können diesen Polster mit 40° waschen.*“ Das stellt einen persönlichen Bezug zum Kunden/zur Kundin her.

1. Dieser Polster<sup>AT</sup>/dieses Kissen<sup>DE</sup> ist mit 40° waschbar.

⇒ Sie können diesen Polster mit 40° waschen.

2. Diese Jacke passt gut zu Hosen und Röcken.

⇒

3. Diese Carving-Ski sind für sportliche Fahrer geeignet.

⇒

4. Man kann dieses Besteck sowohl im Set als auch einzeln kaufen.

⇒

5. Diese Schuhe sind wasserdicht und trotzdem luftdurchlässig.

⇒

6. Mit diesem Handy kann man problemlos im Internet surfen.

⇒

7. Dieses Geschirr ist auch mikrowellentauglich.

⇒

8. Dieses Hautgel ist sehr gut verträglich.

⇒

## 17F Formulierungen vergleichen

Welche Lösungen haben Sie gefunden?  
Vergleichen und diskutieren Sie Ihre Formulierungen.  
Welche gefallen Ihnen besonders gut?



## 18. Ein Produkt beschreiben und verkaufen

### 18A Welche Beschreibung passt?

Hier sehen Sie Fotos von verschiedenen Produkten. Ordnen Sie folgende Eigenschaften den jeweiligen Produkten zu. Manche Beschreibungen passen mehrmals. Vielleicht finden Sie auch noch weitere typische Merkmale und Beschreibungen, die Sie den Produkten zuordnen können.



das Parfum  
*blumig*



das Handy / Mobiltelefon



die Tasche



die Uhr



die Schuhe



die Jacke

© fotolia

robust

elegant

bequem

blumig ✓

wasserfest

sportlich

angenehmer Tragekomfort

vielfältig verwendbar

handlich

top-aktuell

modisch

das neueste Modell

dezent

ausgezeichnetes Preis-Leistungsverhältnis

leicht zu bedienen

## 18B Einem Kunden/einer Kundin etwas erklären

Wählen Sie ein Produkt, das Sie verkaufen möchten. Üben Sie mit Ihrem Partner/ Ihrer Partnerin ein Verkaufsgespräch, bei dem Sie alle Schritte des Verkaufsgesprächs (s. 14B) berücksichtigen und das Produkt möglichst genau beschreiben.



### Tipp:

Lassen Sie den Kunden/die Kundin das Produkt angreifen bzw. selbst ausprobieren. In der Box finden Sie mögliche Formulierungen.

Sie können sich Notizen machen, aber versuchen Sie, frei zu sprechen und den Dialog nicht zu lesen. Tauschen Sie dann die Rollen (VerkäuferIn ⇔ KundIn).

**Probieren Sie...**

**Fühlen Sie doch...**

**Schlüpfen Sie hinein...**

**Versuchen Sie es...**

**Greifen Sie.... an**

**Überzeugen Sie sich selbst von....**

**Betätigen Sie...**

## 18C Ein Produkt detailliert beschreiben

Wählen Sie ein Produkt, das Sie verkaufen möchten und recherchieren Sie folgende Warenmerkmale (z.B. im Internet, in Prospekten, Bedienungsanleitungen ...). Je besser Sie informiert sind, desto besser können Sie den Kunden/die Kundin beraten.



|                           |                                                                                                                                                          |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| die Herkunft              | Woher kommt die Ware?<br>Wo wird sie angebaut?<br>In welchen Ländern wird sie hergestellt?                                                               |
| der Rohstoff (-e)         | Welche Inhaltsstoffe hat diese Ware?<br>Wie ist sie zusammengesetzt?                                                                                     |
| die Erzeugung             | Wie wurde die Ware hergestellt?<br>Wie wurde sie verarbeitet?                                                                                            |
| das Merkmal (-e)          | Welche Merkmale hat die Ware?<br>Wie ist ihre Qualität?<br>Welche Ausstattung gibt es?                                                                   |
| die Verwendung            | Wo/Wie kann man die Ware verwenden?<br>Wie funktioniert die Bedienung?<br>Wie muss man die Ware pflegen?<br>Womit kann ich sie kombinieren?              |
| die Dienstleistung (-en)  | Wie wird die Ware geliefert?<br>Wie kann man sie bezahlen?<br>Welche Serviceleistungen gibt es?<br>Gibt es eine Garantie?<br>Gibt es einen Kundendienst? |
| die Lagerung              | Wie lange hält die Ware?<br>Wie muss man sie lagern?                                                                                                     |
| der Umweltschutz          | Wie funktioniert das Recycling?<br>Wie ist die Ware verpackt?                                                                                            |
| der Alternativartikel (-) | Gibt es Ergänzungen zur Ware?<br>Gibt es extra Zubehör?                                                                                                  |
| Sonstige Informationen    | Was ist noch wichtig?                                                                                                                                    |

## 18D Ein Produkt präsentieren

Präsentieren Sie das gewählte Produkt (18C) in der Gruppe. Versuchen Sie bei einigen Eigenschaften den potenziellen Kunden/die potenzielle Kundin direkt anzusprechen und die Vorteile für ihn/sie zu betonen. Im Anschluss finden Sie eine Auswahl an Wörtern, die Sie dafür verwenden könnten.



### Zum Beispiel:

Die Kamera ist sehr kompakt.

⇒ Diese sehr kompakte Kamera hat für Sie den Vorteil, dass Sie sie überall leicht mitnehmen können.

|                   |   |                                  |                           |
|-------------------|---|----------------------------------|---------------------------|
| Dieses<br>Produkt | { | bringt Ihnen                     | + NOMEN (Akkusativ)       |
|                   |   | gibt Ihnen                       | + NOMEN (Akkusativ)       |
|                   |   | schafft Ihnen                    | + NOMEN (Akkusativ)       |
|                   |   | erweitert Ihr/e/n                | + NOMEN (Akkusativ)       |
|                   |   | verringert Ihr/e/n               | + NOMEN (Akkusativ)       |
|                   |   | verstärkt Ihr/e/n                | + NOMEN (Akkusativ)       |
|                   |   | fördert Ihr/e/n                  | + NOMEN (Akkusativ)       |
|                   |   | sorgt für                        | + NOMEN (Akkusativ)       |
|                   |   | erspart Ihnen                    | + NOMEN (Akkusativ)       |
|                   |   | erleichtert Ihnen                | + NOMEN (Akkusativ)       |
|                   |   | hilft Ihnen ...                  | + OBJEKT + ZU + INFINITIV |
|                   |   | versetzt Sie in die Lage....     | + OBJEKT + ZU + INFINITIV |
|                   |   | erlaubt Ihnen                    | + OBJEKT + ZU + INFINITIV |
|                   |   | hat für Sie den Vorteil, dass... |                           |
|                   |   | ...                              |                           |

## 18E Ein umfassendes Verkaufsgespräch

Üben Sie nun mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin ein Verkaufsgespräch, bei dem Sie alle Schritte des Verkaufsgesprächs berücksichtigen (s.14B). Gehen Sie auf alle Fragen des Kunden/der Kundin ein und bringen Sie möglichst viele Informationen über das Produkt ein.



### Tipp:

Lassen Sie den Kunden/die Kundin das Produkt angreifen bzw. selbst ausprobieren. In der Übung 18B finden Sie mögliche Formulierungen.

Sie können sich Notizen machen, aber versuchen Sie, frei zu sprechen und den Dialog nicht zu lesen. Tauschen Sie dann die Rollen (VerkäuferIn ⇔ KundIn).

## 19. Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz

### 19A „Deutsch am Arbeitsplatz“

Lesen Sie den Artikel über Deutsch am Arbeitsplatz und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin darüber aus.



## DEUTSCH AM ARBEITSPLATZ



Bei Anker wird auf Deutsch gebacken.



Biber: Für jede Recherche die richtige Sprache

**Die meiste Zeit des Tages verbringt man am Arbeitsplatz. Wie viel Platz ist dort für die Muttersprache? biber hat bei österreichischen Unternehmen mit hohem Migrantenanteil nachgefragt.**

**Anker** Bei Anker gilt ein klarer Deutsch-Vorrang. „Die Sprache im Unternehmen ist Deutsch. Die Mitarbeiter werden gebeten, Deutsch zu sprechen, da Menschen aus über 44 Nationen bei Anker arbeiten. Niemand soll sich ausgeschlossen fühlen oder glauben, es wird über ihn gesprochen. Zusammenarbeit kann nur dann funktionieren, wenn jeder Deutsch spricht“, sagt Sprecherin Doris Mülleder.

**Spar** „Wenn man bei uns arbeitet und Kundenkontakt hat, muss man Deutsch können. Sonst kann man Kunden nicht beraten. Aber wir haben auch viele Jobs, bei denen man keinen direkten Kundenkontakt hat, und da ist es weniger oder kein Problem, wenn man nicht oder nicht so gut Deutsch spricht“, meint Konzern-Sprecherin Nicole Berkmann. Evica Lastric, gebürtige Bosnierin und Filialleiterin in Favoriten, bevorzugt es, wenn ihre Mitarbeiter auch im Pausenraum Deutsch sprechen: „Es arbeiten Menschen aus so vielen Nationen zusammen, da ist es einfach unfair, wenn jemand in der Muttersprache spricht und den anderen damit ausschließt.“

**McDonalds** Beim Mäci soll auf Deutsch bedient werden, sofern es die Kunden sprechen. „Die Unternehmenssprache ist Deutsch. Mitarbeitern, die nicht ausreichend Deutsch sprechen, wird ein kostenloser Deutschkurs von McDonalds angeboten. Wie die Mitarbeiter untereinander sprechen, ist aber egal – bei dem großen Nationalitäten-Mix“, sagt Ursula Riegler.

Die **Raiffeisen Bank** beschäftigt alleine am Standort Wien Menschen aus 46 Nationen. Deshalb ist die Konzernsprache Englisch. Wie die Mitarbeiter untereinander sprechen, ist egal. In einigen Filialen werden die Kunden auch in ihrer Muttersprache, z.B. auf Türkisch oder Serbokroatisch beraten. Durch dieses „Ethnobanking“, das auch einige andere Banken anbieten, soll sichergestellt werden, dass alles Kleingedruckte rund ums Konto verstanden wird.

Und wie schaut's aus bei **biber**? Der Name unseres Magazins ist zweisprachig und bedeutet „Pfeffer“ bzw. „Paprika“ auf B/K/S und Türkisch. „Wie die Mitarbeiter beim Kaffee auf der Terrasse sprechen, ist egal. Bei Meetings ist Deutsch die Unternehmenssprache. Bei Recherchen ist es ausdrücklich erwünscht, in der jeweiligen Muttersprache zu sprechen. Viele Geschichten wären anders gar nicht zustande gekommen“, sagt biber-Gründer Simon Kravagna.

## 19B Tabelle ausfüllen

Lesen Sie den Text (19A) noch einmal und füllen Sie die Tabelle aus.  
Welche Sprache/n darf/soll man in den verschiedenen Firmen sprechen?



| Firma           | Unternehmenssprache/n | Sprache/n mit KundInnen | Sprache/n mit KollegInnen |
|-----------------|-----------------------|-------------------------|---------------------------|
| Anker           |                       |                         |                           |
| Spar            |                       |                         |                           |
| Mac Donalds     |                       |                         |                           |
| Raiffeisen Bank |                       |                         |                           |
| Magazin Biber   |                       |                         |                           |

## 19C Diskussion

Vergleichen Sie in der Gruppe. Welche Firma ist bezüglich Mehrsprachigkeit am liberalsten?

Was denken Sie? Welche Sprache(n) sollte man am Arbeitsplatz sprechen? Sollten alle nur Deutsch sprechen? Welche Erfahrungen haben Sie gemacht – als KundIn, als Angestellte/r? Diskutieren Sie in der Gruppe.



## 19D Interview mit einer Personalchefin zum Thema Mehrsprachigkeit

Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie den Interviewausschnitt mit der Personalchefin einer großen Handelskette. Was sagt sie über Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz?  
Darf man andere Sprachen verwenden?



## 19E Fragen zum Interview

Hören Sie den Text noch einmal und beantworten Sie die Fragen:



1. Wofür ist Mehrsprachigkeit wichtig? \_\_\_\_\_
2. Wo wurde eine neue Filiale eröffnet? \_\_\_\_\_
3. Wie gehen die Filialen mit Mehrsprachigkeit um? \_\_\_\_\_
4. Welche Lösung findet die Personalchefin gut? \_\_\_\_\_

## Inhalt Pflege



|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Informationsblatt Pflege<sup>DE</sup></b> .....                 | <b>59</b> |
| <b>Informationsblatt Pflege<sup>AT</sup></b> .....                 | <b>61</b> |
| <b>1. Kompetenzen in der Pflege und Betreuung</b> .....            | <b>62</b> |
| 🧠 1A Brainstorming.....                                            | 62        |
| 👁️ 1B Wichtige Eigenschaften .....                                 | 63        |
| 🗣️ 1C Diskussion über zentrale Eigenschaften und Kompetenzen ..... | 63        |
| <b>2. Personen charakterisieren</b> .....                          | <b>64</b> |
| 👁️ 2A Portraits lesen.....                                         | 64        |
| 🗣️ 2B Personen vorstellen.....                                     | 65        |
| <b>3. Der Beruf als AltenpflegehelferIn</b> .....                  | <b>66</b> |
| 📅 3A Ausbildung und Aufgaben .....                                 | 66        |
| 🔍 3B Fragen zum Video .....                                        | 66        |
| 🗣️ 3C Diskussion .....                                             | 66        |
| <b>4. Erfahrungen in der Ausbildung</b> .....                      | <b>67</b> |
| 👁️ 4A Interview mit Elena.....                                     | 67        |
| 🔍 4B Multiple Choice.....                                          | 68        |
| 📅 4C Ein Tag als AltenpflegerIn – was steht im Kalender? .....     | 69        |

|                                                                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>5. Erfahrungen im Beruf .....</b>                                                                                                                   | <b>70</b> |
|  5A Ein Pflegehelfer erzählt .....                                    | 70        |
|  5B Multiple Choice.....                                              | 71        |
|  5C Die zwischenmenschliche Komponente im Pflegebereich .....         | 72        |
|  5D Diskussion .....                                                  | 72        |
| <b>6. Gesundheit und körperliches Wohlbefinden .....</b>                                                                                               | <b>73</b> |
|  6A Lied: The Wise Guys – Aber sonst gesund .....                     | 73        |
|  6B Beschwerden und Körperteile finden.....                           | 74        |
|  6C Medikamente .....                                                 | 74        |
|  6D Andere Formulierungen finden .....                                | 75        |
| <b>7 Die AEDLs als Grundlage der Pflege .....</b>                                                                                                      | <b>76</b> |
|  7A Aktivitäten und Existenzielle Erfahrungen des Lebens (AEDL) ..... | 76        |
|  7B Fragen zu den AEDLs .....                                         | 77        |
|  7C Fragen zum Gesundheitszustand .....                               | 77        |
|  7D In die Lage der Altenpflegerin/des Altenpflegers schlüpfen ..... | 78        |
| <b>8. Dialoge zur Gesundheit .....</b>                                                                                                                 | <b>79</b> |
|  8A Wie geht es Ihnen? .....                                        | 79        |
|  8B Fragen zu den Dialogen.....                                     | 79        |
| <b>9. Hilfsmittel und Pflegeutensilien .....</b>                                                                                                       | <b>82</b> |
|  9A Gegenstände für die persönliche Pflege .....                    | 82        |
| <b>10. Persönliche Pflege – spielerische Auseinandersetzung .....</b>                                                                                  | <b>83</b> |
|  10A Memory .....                                                   | 83        |
|  10B Trio.....                                                      | 83        |
|  10C Mix & Match.....                                               | 84        |
|  10D Ist es in Ordnung, dass...? .....                              | 84        |
|  10E Zum Tun auffordern .....                                       | 84        |

## Informationsblatt Pflege<sup>DE</sup>

---

### Ausbildung

#### Altenpfleger/in:

- ▷ 3-5 Jahre Ausbildung (Vollzeit/Teilzeit) an Berufsfachschulen für Altenpflege und praktisch in Altenpflegeeinrichtungen; schulische Voraussetzung i.d.R. mittlerer Schulabschluss oder andere gleichwertige abgeschlossene Schulausbildung

#### Alternative Ausbildungsberufe:

- ▷ Altenpflegehelfer/in, Krankenpflegehelfer/in, Helfer/in – Altenpflege

#### Gesundheits- und Krankenpfleger/in:

- ▷ 3 – 4 Jahre (Vollzeit/Teilzeit); schulische Ausbildung an Berufsfachschule für Krankenpflege und praktisch im Krankenhaus Voraussetzung ist i.d.R. mittlerer Schulabschluss oder andere gleichwertige abgeschlossene Schulbildung

#### Alternative Ausbildungsberufe:

- ▷ Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger/in, Operationstechnische/r Angestellte/r, Operationstechnische/r Assistent/in, Anästhesietechnische/r Assistent/in, Hebamme/Entbindungspfleger

### Berufsprofil

#### Tätigkeiten als Altenpfleger/in:

- ▷ Betreuen und Pflegen hilfsbedürftiger älterer Menschen; Unterstützen hilfsbedürftige ältere Menschen bei der Alltagsbewältigung, beraten sie, motivieren sie zu sinnvoller Beschäftigung und Freizeitgestaltung und nehmen pflegerisch-medizinische Aufgaben wahr

#### Typische berufliche Anforderungen:

- ▷ Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Einfühlungsvermögen, Kontaktfreude, physische Belastbarkeit, Entscheidungs- und Durchsetzungsfähigkeit

#### Arbeitsorte z.B.:

- ▷ in Krankenhäusern, Pflege- und Rehabilitationskliniken, Altenwohn- und Pflegeheimen, Kurzzeitpflegeeinrichtungen, bei ambulanten Altenpflege- und Altenbetreuungsdiensten

#### Tätigkeiten als Gesundheits- und Krankenpfleger/in:

- ▷ Betreuen und Versorgen kranker und pflegbedürftiger Menschen, Durchführen ärztlich verordneter Maßnahmen, Assistieren bei Untersuchungen und Behandlungen, Dokumentieren von Patientendaten

#### Typische berufliche Anforderungen:

- ▷ Sorgfalt, Verantwortungsbewusstsein, Entscheidungsfähigkeit, Einfühlungsvermögen

**Arbeitsorte z.B.:**

- ▷ hauptsächlich in Krankenhäusern, Facharztpraxen oder Gesundheitszentren, Altenwohn- und -pflegeheimen, in Einrichtungen der Kurzzeitpflege, in Wohnheimen für Menschen mit Behinderung sowie ggf. in Pflegestützpunkten, bei ambulanten sozialen Diensten, in anderen Einrichtungen, etwa den Krankenstationen oder Hospitälern von Schiffen

**Durchschnittsgehalt (brutto)**

- ▷ Ausbildungsgehalt (beide Berufe): zwischen 800 und 1000 €/Monat
- ▷ Durchschnittsgehalt Pflegeberufe allgemein: ca. 2.360 €/Monat
- ▷ Durchschnittsgehalt Altenpfleger/in: ca. 2.150 €/Monat
- ▷ Durchschnittsgehalt Gesundheits- und Krankenpfleger/in: ca. 2.350 €/Monat

**Quellen und Links**

- ▷ <http://www.lohnspiegel.de/main/zusatzinformationen/pflegeberufe>
- ▷ <http://www.deutscher-pflegerat.de/>
- ▷ <http://www.dbfk.de/>
- ▷ <http://www.dpv-online.de/>
- ▷ <http://www.dbva.de/>
- ▷ <http://www.dgf-online.de/>
- ▷ <http://gesundheit-soziales.verdi.de/>
- ▷ <http://www.bekd.de/>
- ▷ <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=9065>
- ▷ <http://www.br.de/fernsehen/br-alpha/sendungen/ich-machs/im-altenpflegehelfer100.html>
- ▷ <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=27354>
- ▷ <http://www.br.de/fernsehen/br-alpha/sendungen/ich-machs/im-gesundheits-krankenpfleger-ich-machs100.html>

## Informationsblatt Pflege<sup>AT</sup>

### Ausbildung

#### Diplomierte/r Gesundheits- und KrankenpflegerIn:

- ▷ Schulen für allgemeine Gesundheits- und Krankenpflege
- ▷ Fachhochschul-Bachelorstudiengänge

#### PflegehelferIn:

- ▷ Pflegehilfelehrgänge (ganztägig oder berufsbegleitend)
- ▷ 800 Unterrichtseinheiten Theorie, 800 Stunden Praxis
- ▷ Anbieter: diverse Bildungsinstitute sowie Trägerorganisationen von Pflege- und Betreuungsdiensten

#### HeimhelferIn:

- ▷ Heimhilfelehrgänge (ganztägig)
- ▷ 200 Unterrichtseinheiten Theorie, 200 Stunden Praxis
- ▷ Anbieter: diverse Bildungsinstitute sowie Trägerorganisationen von Pflege- und Betreuungsdiensten

#### PersonenbetreuerIn (24-Stunden-BetreuerIn):

- ▷ Theoretische Ausbildung von mindestens 200 Stunden (ähnlich jener für HeimhelferInnen)
- ▷ oder Nachweis über 6-monatige sachgerechte Betreuungstätigkeit
- ▷ oder fachspezifische Ermächtigung der Betreuungskraft zu pflegerischen Tätigkeiten

### Berufsprofil

Pflegeberufe umfassen den gehobenen Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege, Hebammen und PflegehelferInnen. Es handelt sich um reglementierte (gesetzlich geregelte) Gesundheitsberufe. Ausbildung, Aufgaben und Berufsausübung sind genau festgelegt.

Soziale **Betreuungsberufe** umfassen die Berufe Fach- und Diplom-SozialbetreuerInnen für Altenarbeit, HeimhelferInnen, PersonenbetreuerInnen.

### Durchschnittsgehalt (brutto)

- ▷ DiplomierteR Gesundheits- und KrankenpflegerIn:  
Durchschnittliches Einstiegsgehalt 1.900 €/Monatlich
- ▷ PflegehelferIn: Einstiegsgehalt zwischen 1.500 bis 1.600 €/Monatlich
- ▷ HeimhelferIn: Einstiegsgehalt zwischen 1.450 und 1.600 €/Monatlich

### Quellen und Links

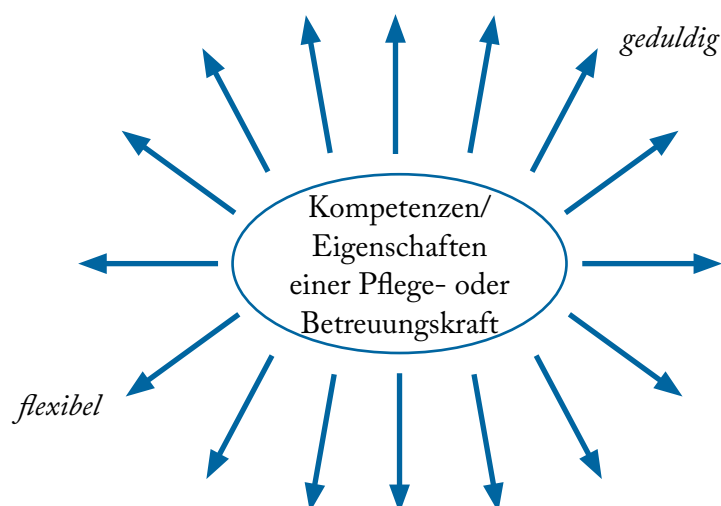
- ▷ Broschüre Jobs mit Zukunft. Gesundheit, Fitness, Wellness. Ausgabe 2011/2012, 5. Auflage, AMS, online unter [http://docs.ams.at/b\\_info/download/gesundheit.pdf](http://docs.ams.at/b_info/download/gesundheit.pdf)
- ▷ <http://www.meine-pflege.at/de/pflegeausbildung-in-oesterreich.html>
- ▷ <http://www.rotekreuz.at/wien/kurse-aus-weiterbildung/helfen-als-beruf/ausbildungen-gesundheits-und-sozialdienste/>

## 1. Kompetenzen in der Pflege und Betreuung

### 1A Brainstorming

Welche Kompetenzen/Eigenschaften sollte eine Pflege- oder Betreuungskraft haben?

Überlegen Sie in Kleingruppen und notieren Sie Stichwörter.



## 1B Wichtige Eigenschaften

Hier sehen Sie eine Liste mit Eigenschaften und Kompetenzen, die in der Arbeit als Pflege- oder Betreuungskraft wichtig sind. Vergleichen Sie nun diese Liste mit Ihren Stichwörtern aus Übung 1A.

Sind Sie zu einem ähnlichen Ergebnis gekommen?



pünktlich  
gut im Planen  
gut im Zuhören  
gut in der Teamarbeit  
gut in der praktischen Arbeit  
gut im Organisieren  
fürsorglich  
ideenreich  
ehrgeizig  
aufgeschlossen  
kontaktfreudig  
fleißig  
engagiert  
flexibel  
hilfsbereit

pflichtbewusst  
qualitätsbewusst  
kreativ  
aktiv  
fingerfertig  
serviceorientiert  
geduldig  
zuverlässig  
aktiv  
verantwortungsvoll  
physisch stark  
sozial  
zielbewusst  
Ordnungssinn haben  
wirtschaftlich denken

## 1C Diskussion über zentrale Eigenschaften und Kompetenzen

Diskutieren Sie anschließend im Plenum, welche Eigenschaften als Pflege- oder Betreuungskraft besonders wichtig sind und begründen Sie Ihre Einschätzung!



### Beispiele:

- ▷ Man muss/sollte \_\_\_\_\_, weil \_\_\_\_\_.
- ▷ Das Wichtigste ist, \_\_\_\_\_ zu sein, weil \_\_\_\_\_.
- ▷ Eine Pflegekraft muss meiner Meinung nach \_\_\_\_\_ sein, weil \_\_\_\_\_.
- ▷ Man muss/sollte \_\_\_\_\_ sein, weil \_\_\_\_\_.

## 2. Personen charakterisieren

### 2A Portraits lesen

In der Pflege ist es wichtig, Personen beobachten und beschreiben zu können und ihre Lebensgeschichten zu kennen. Nur so kann die Pflege- oder Betreuungskraft ihre KlientInnen optimal pflegen/betreuen und auf sie eingehen. Lesen Sie die kleinen Personenporträts unten und suchen Sie die Charakteristika in der Box aus, die zur Person passen.



#### Brigitte Lange

Frau Lange hilft ihrem alten Nachbarn beim Einkaufen und Putzen. Frau Lange hat einen Schrebergarten, in dem sie viel Gemüse und viele Blumen hat. Jeden Sonntag ist sie im Schrebergarten. Zahlreiche Freunde und Bekannte kommen vorbei, um sich mit Frau Lange zu unterhalten und einen Kaffee zu trinken.

**Frau Lange ist ehrgeizig.**

**Frau Lange ist fürsorglich.**

**Frau Lange ist qualitätsbewusst.**

**Frau Lange hat Ordnungssinn.**

**Frau Lange kann gut planen.**

**Frau Lange ist verantwortungsvoll.**

**Frau Lange ist kontaktfreudig.**

**Frau Lange ist fingerfertig.**

#### Peter Götze

Herr Götze ist 40 Jahre alt. Er arbeitet seit 20 Jahren in einer Fabrik. Herr Götze hat in der Fabrik eine Sparbüchse aufgestellt. Wenn man flucht, muss man jedes Mal 50 Cent in die Sparbüchse werfen. Zwei Mal im Jahr gehen die Kollegen bowlen. Das Geld in der Sparbüchse wird dafür ausgegeben. Die anderen in der Fabrik mögen Herrn Götze, weil er immer fröhlich ist und gerne Späße macht.

**Herr Götze kann gut planen.**

**Herr Götze hat gute Laune.**

**Herr Götze kann gut organisieren.**

**Herr Götze ist ideenreich.**

**Herr Götze ist aufgeschlossen.**

**Herr Götze ist pünktlich.**

**Herr Götze ist ein guter Verkäufer.**

**Herr Götze ist kontaktfreudig.**

**Herr Götze ist engagiert.**

**Herr Götze kann gut zusammenarbeiten.**

### Gudrun Hirsch

Frau Hirsch ist verheiratet und hat drei Kinder. Sie versorgt Haushalt und Familie. Sie steht jeden Morgen früh auf und bereitet Frühstück und Pausenbrote vor. Jeden Tag arbeitet sie viel im Haus. Sie häkelt gerne und stellt viele schöne Sachen her. Sie strickt auch Pullover, die sie armen Kindern im Ausland schickt.

**Frau Hirsch ist eine gute Verkäuferin.**

**Frau Hirsch kann gut organisieren.**

**Frau Hirsch ist fleißig.**

**Frau Hirsch ist energisch.**

**Frau Hirsch ist verantwortungsvoll.**

**Frau Hirsch kann gut planen.**

**Frau Hirsch ist fingerfertig.**

**Frau Hirsch ist engagiert.**

**Frau Hirsch kann gut zuhören.**

### Hans Martin Schulze

Herr Schulze ist der Vater von zwei großen Jungen von 14 und 16 Jahren. Sie spielen Fußball. Herr Schulze bringt die Söhne und deren Fußballfreunde jeden Sonntag zu Fußballspielen in andere Städte. Herr Schulze spielt auch selbst Fußball. Er spielt jeden Mittwoch mit seinen langjährigen Freunden. Herr Schulze ist „Nachtschwärmer“. Das bedeutet, dass er Samstagnacht auf junge Menschen aufpasst, die zum Tanzen ausgegangen sind. Falls sie Probleme haben, hilft ihnen Herr Schulze.

**Herr Schulze ist sozial engagiert.**

**Herr Schulze ist pünktlich.**

**Herr Schulze ist sportlich.**

**Herr Schulze ist hilfsbereit.**

**Herr Schulze kann gut zusammenarbeiten.**

**Herr Schulze ist fürsorglich.**

**Herr Schulze ist qualitätsbewusst.**

**Herr Schulze ist verantwortungsvoll.**

**Herr Schulze ist aktiv.**

### 2B Personen vorstellen

Wählen Sie eine Person aus und stellen Sie sie Ihrer Partnerin/Ihrem Partner vor. Beschreiben Sie dabei die Eigenschaften dieser Person.



### 3. Der Beruf als AltenpflegehelferIn

#### 3A Ausbildung und Aufgaben

Schauen Sie sich eines der beiden Videos an, in denen über Ausbildung und Aufgaben von AltenpflegehelferInnen<sup>DE</sup> bzw. von AltenpflegerInnen<sup>AT</sup> berichtet wird.



Link zum Video des Bayerischen Rundfunks über AltenpflegehelferInnen:

Kurzversion:

<http://www.br.de/fernsehen/br-alpha/sendungen/ich-machs/im-olvideo-altenpflegehelfer100.html> (Dauer: 4:43 Min.)

Langversion des Videos auch verfügbar (Dauer: 15:51 Min.)



Link zum Video des Arbeitsmarktservice Österreich über AltenpflegerInnen:

<http://www.karrierevideos.at/berufsvideos/mittlere-hoehere-schulen/altenpflegerin-1>

(Dauer: 10:47 Min.)



#### 3B Fragen zum Video

Schauen Sie sich das Video noch einmal an und machen Sie sich Notizen zu den folgenden Fragen. Tauschen Sie sich dann mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin aus:



- ▷ Was erfahren Sie über die Ausbildung zum/zur AltenpflegehelferIn?
- ▷ Was sind die Aufgaben einer Altenpflegehelferin/eines Altenpflegehelfers?
- ▷ Welche Eigenschaften und Fähigkeiten sind wichtig in diesem Beruf?

#### 3C Diskussion

Sie haben nun einiges über den Beruf als AltenpflegehelferIn erfahren. Diskutieren Sie in der Gruppe:



- ▷ Welche Aufgaben und Inhalte in diesem Beruf sprechen Sie an? Warum?
- ▷ Welche Aufgaben und Inhalte in diesem Beruf finden Sie schwierig? Warum?

## 4. Erfahrungen in der Ausbildung

### 4A Interview mit Elena

Im folgenden Interview berichtet Elena Mayr von ihren Erfahrungen in der Ausbildung zur Altenpflegerin. Sie erzählt von ihren Aufgaben und Tätigkeiten während der Praxis und davon, was ihr am Beruf besonders gefällt. Lesen Sie das Interview und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin darüber aus.



#### Interview mit Elena

Elena ist Schülerin im zweiten Ausbildungsjahr zur Altenpflegerin und berichtet uns von Ihrer Ausbildung im AllgäuStift Seniorenzentrum Marienheim und der Sophie-Scholl-Schule in Leutkirch.

*Warum hast Du Dich für eine Ausbildung zur Altenpflegerin entschieden?*

Mit 12 Jahren war ich im Rahmen eines Firmprojektes zum ersten Mal in einem Pflegeheim tätig. Der Umgang mit den alten Menschen hat mir so viel Spaß gemacht, dass ich auch nach dem Projekt weiterhin die Bewohner besuchte und mithalf, wo ich konnte. Nach der Schule leistete ich im Allgäu-Stift Seniorenzentrum Marienheim ein freiwilliges soziales Jahr und absolvierte dann die Ausbildung zur Pflegehelferin. Jetzt bin ich im zweiten Ausbildungsjahr zur Altenpflegerin.

*Was gefällt Dir an dem Beruf der Altenpflegerin?*

Der Beruf ist vielseitig: Altenpfleger organisieren den Tagesablauf, kümmern sich um Arzttermine, Medikamentengaben, Mahlzeiten ohne die betreuten Menschen mit ihren individuellen Wünschen aus dem Blick zu verlieren. Mir gefällt es, mit Menschen zu tun zu haben.

*Welche Fähigkeiten sollte ein Altenpfleger, eine Altenpflegerin haben?*

Er sollte vor allem freundlich und hilfsbereit sein. Wichtig ist es, dass er nach Dienstschluss gut abschalten kann.

*Du bist mit 17 Jahren die jüngste Schülerin Deiner Klasse in der Sophie-Scholl-Schule. Was bedeutet der Altersunterschied zu den alten Menschen für Deine Arbeit?*

Bei den Bewohnern und meinen älteren Kolleginnen bin ich ganz und gar akzeptiert. Für manche Bewohner bin ich schon so etwas wie ein Enkelersatz - eine hatte mir dieses Jahr ein Osternestchen versteckt.

*Wie sieht Dein Arbeitstag im AllgäuStift Seniorenzentrum Marienheim aus?*

Der Frühdienst zum Beispiel beginnt um halb sieben. Nach der Übergabe richten wir die Tische für das Frühstück und die Wägen für die Pflege. Dann helfen wir den Frühaufstehern beim Waschen und Anziehen. Ab acht Uhr gibt es Frühstück, auch hier erhalten Bewohner je nach Bedarf Hilfestellung. Bis zu meiner Pause um 9:30 helfen wir Bewohnern bei der Morgentoilette. Nach meiner Pause ist Zeit für Beschäftigung: für bettlägerige Pflegebedürftige kann diese zum Beispiel aus Musiktherapie, einer Handmassage oder dem Vorlesen eines Buches bestehen. Wir bieten gemeinsame Spiele, Bastelangebote, Bewegungstherapien an oder zum Beispiel auch ein warmes Bad. Für jeden Bewohner wählen wir aus, was ihn fördert und was er möchte. Gegen zwölf Uhr gibt es Mittagessen, danach möchten die meisten Bewohner Mittagsruhe halten. Um 13 Uhr endet mein Dienst nach der Übergabe.

*Was sind für Dich „Sternstunden“ in der Altenpflege?*

Die schönste Bestätigung ist ein Lächeln der Bewohner, wenn man merkt, dass man etwas gemacht hat, wodurch es ihm gut geht. Immer wieder erfährt man, dass man den Bewohnern ans Herz gewachsen ist, so wie sie mir.

Quelle: AllgäuStift, Kempten; [http://www.allgaeustift.de/85\\_PDF/InterviewmitElenaMayr.pdf](http://www.allgaeustift.de/85_PDF/InterviewmitElenaMayr.pdf)

## 4B Multiple Choice

Lesen Sie das Interview aus 4A noch einmal.  
Welche Aussagen über Elena stimmen?  
Kreuzen Sie die jeweils korrekte Antwort an.



### 1. Elena möchte Altenpflegerin werden, weil...

- ☐ ... ihr der Umgang mit alten Menschen viel Spaß macht.
- ☐ ... sie gerne flexible Arbeitszeiten hat.
- ☐ ... weil sie als Kind ihre Oma im Seniorenzentrum besucht hat.

### 2. Für Elena sind die wichtigsten Fähigkeiten einer Altenpflegerin...

- ☐ ... Hilfsbereitschaft und Verständnis für andere Menschen.
- ☐ ... Hilfsbereitschaft und Einfühlungsvermögen und dass man gut zuhören kann.
- ☐ ... Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft und dass man nach Dienstschluss abschalten kann.

### 3. Elena ist die jüngste Schülerin. Sie ist unter den Kolleginnen und alten Menschen...

- ☐ ... akzeptiert. Für einige der Bewohner im Seniorenzentrum ist sie wie ein Enkelersatz.
- ☐ ... fast immer akzeptiert, aber einige Aufgaben darf sie noch nicht erledigen.
- ☐ ... akzeptiert, aber sie ist schon ein bisschen zu jung für den Beruf.

### 4. Wenn Elena Frühdienst hat, hilft sie den Frühaufstehern...

- ☐ ... das Frühstück vorzubereiten.
- ☐ ... die anderen Bewohner im Seniorenzentrum aufzuwecken.
- ☐ ... beim Waschen und Anziehen.

### 5. Nach der Vormittagspause um 9:30 Uhr ist es Zeit, dass Elena...

- ☐ ... den Bewohnern bei der Morgentoilette hilft.
- ☐ ... die Bewohner im Seniorenzentrum beschäftigt, z.B. durch Musiktherapie oder Handmassage.
- ☐ ... sich um Arzttermine für einige Bewohner kümmert.

### 6. Eine „Sternstunde“ in der Altenpflege ist für Elena...

- ☐ ... die Vielseitigkeit des Berufes.
- ☐ ... wenn sie im Seniorenzentrum gemeinsame Aktivitäten unternehmen.
- ☐ ... ein Lächeln von den Bewohnern im Seniorenzentrum.

## 4C Ein Tag als AltenpflegerIn – Was steht im Kalender?

Lesen Sie das Interview noch einmal und notieren Sie, welche Tätigkeiten Elena während ihrer Ausbildung ausführen muss. Tragen Sie die Tätigkeiten mit Uhrzeiten in das Kalenderblatt ein.



### Dienstag, 15.8.

*Frühdienst – Beginn um 6.30 Uhr*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Sonstige Aufgaben:

*Arzttermine vereinbaren*

---

---

---

## 5. Erfahrungen im Beruf

### 5A Ein Pflegehelfer erzählt

Im folgenden Text berichtet Robert S. von seinen Erfahrungen im Beruf als Pflegehelfer.

Lesen Sie den Textauszug und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin darüber aus, was Sie verstanden haben.



#### Eine positive Seele altert nie

*Robert S., Jahrgang 1949, war nach seiner zweijährigen Ausbildung zum Pflegehelfer fünf Jahre lang bei einer internationalen Hilfsorganisation in Wien beschäftigt. Er hat den Beruf eines Elektromechanikers erlernt. Nach einer Umschulung im Bereich Pflege und Betreuung hat er als Pflegehelfer seine Berufung gefunden [...].*

Als ich in meinem erlernten, technischen Beruf nicht mehr tätig sein konnte, wusste ich, dass ich etwas völlig anderes tun möchte, etwas, das mit Menschen zu tun hat. Der klare Entschluss, in einen Sozialberuf zu wechseln, war daher rasch gefasst. Schon während der praktischen und theoretischen Ausbildung spürte ich, dass eine besondere Zeit auf mich zukommen würde. Neben der interessanten aber auch anstrengenden Ausbildungszeit, in der meine KollegInnen und ich im Lehrsaal, im Pflegeheim und im Bereich der mobilen Pflege die notwendigen Kompetenzen erhielten, haben unsere TrainerInnen aber auch immer sehr auf die zwischenmenschliche Komponente geachtet, die in diesem Beruf einfach unerlässlich ist. [...] So ist es mir – noch dazu als Mann – nicht immer, aber in den meisten Fällen sehr rasch gelungen, Vertrauen zu schaffen und eine gute Beziehung zu den KlientInnen aufzubauen. [...]

#### Respekt vor der Lebensgeschichte

Selten nur kam ich mir als Störfaktor vor, zumeist wurde ich als Gast empfangen und so habe ich mich auch gefühlt und danach gehandelt. Es geht schließlich darum, das Umfeld und die eigene Lebensgeschichte jedes einzelnen zu kennen und zu respektieren – sich auf das Schicksal dieser Menschen einzulassen und darauf die Kommunikation aufzubauen. [...]

Auch wenn die Zeit sehr eingeschränkt zur Verfügung stand, habe ich doch immer wieder genau jene – für mich sehr berührende – Momente genossen, in der sich die KlientInnen geöffnet haben. Sie erzählten ihre Geschichten aus ihrem Leben, oder äußerten manchmal auch ihre tiefsten Ängste und Sorgen. Alleine durch das aktive Zuhören ist es oft gelungen, jenes Eis zu brechen, das vielleicht da und dort noch vorhanden war. [...]

Eine gute Ausbildung und eine positive Einstellung zum Beruf alleine reichen aber nicht aus. Es braucht ebenso ein kollegiales Umfeld, in dem man sich offen über Erlebnisse und Erfahrungen austauschen kann. [...]

Ich möchte keinen Moment dieser letzten fünf Jahre missen. Es war oft sehr anstrengend – auch psychisch – aber die Zeit war gespickt mit schönen und positiven Erlebnissen. [...]

Quelle: Interview „Eine positive Seele altert nie“, Wiener Rotes Kreuz, Vorrang Intern

## 5B Multiple Choice

Lesen Sie den Text aus 5A noch einmal. Schauen Sie sich dann die folgenden Aussagen zum Interview an. Kreuzen Sie die jeweils korrekte Antwort an.



### 1. Herr S. ist Pflegehelfer geworden, weil...

- ☐ ... er nicht mehr in seinem erlernten technischen Beruf tätig sein konnte.
- ☐ ... es immer sein Wunsch war, als Pflegehelfer zu arbeiten.
- ☐ ... weil er mal etwas ganz Neues ausprobieren wollte.

### 2. Während der Ausbildung haben die TrainerInnen immer...

- ☐ ... im Lehrsaal Vorträge gehalten.
- ☐ ... besonders darauf geachtet, dass die Auszubildenden im mobilen Pflegedienst tätig waren.
- ☐ ... auf die zwischenmenschliche Komponente geachtet, die im Pflegeberuf zentral ist.

### 3. Für Robert S. ist es im Beruf als Pflegehelfer wichtig...

- ☐ ... dass man das Umfeld und die Lebensgeschichte jedes Einzelnen kennt und respektiert.
- ☐ ... dass man auch viel von sich selbst erzählt.
- ☐ ... dass man sich mindestens eine Stunde mit der Klientin/mit dem Klienten unterhält.

### 4. Um das Eis zu brechen\*, das vielleicht zwischen Pflegekraft und KlientIn vorhanden ist, ...

- ☐ ... hilft es zu fragen, wie man der Klientin/dem Klienten helfen kann.
- ☐ ... kann man meistens nicht viel machen. Mit einigen Menschen versteht man sich nicht gut.
- ☐ ... hilft oft das aktive Zuhören.

### 5. Eine gute Ausbildung und eine positive Einstellung reichen für den Beruf als Pflegehelfer nicht aus. So braucht es auch...

- ☐ ... Fortbildungen und Kurse, damit die Pflegekraft ihre Kompetenzen erweitern kann.
- ☐ ... ein kollegiales Umfeld, in dem man sich offen austauschen kann.
- ☐ ... eine Familie oder einen Freundeskreis mit der/dem man die Erlebnisse im Beruf besprechen und reflektieren kann.

### 6. Die Zeit als Pflegehelfer war für Robert S. ...

- ☐ ... sehr anstrengend – sowohl psychisch als auch physisch.
- ☐ ... eine oft anstrengende Zeit mit vielen schönen und positiven Erlebnissen.
- ☐ ... eine tolle Zeit, weil er viel erlebt und viele Menschen kennengelernt hat.

\* das Eis brechen = Vertrauen gewinnen, eine angenehme Atmosphäre schaffen

## 5C Die zwischenmenschliche Komponente im Pflegebereich

Lesen Sie das Interview mit Robert S. (5A) noch einmal. Herr S. erzählt viel von der zwischenmenschlichen Komponente im Pflegeberuf. Überlegen Sie, was Sie mit dem Wort „zwischenmenschlich“ verbinden.



Suchen Sie auch passende Wörter im Text und notieren Sie diese.

- ⇒ sich auf das Schicksal Anderer einlassen
- ⇒ Kommunikation
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_

## 5D Diskussion

Diskutieren Sie in der Gruppe, warum die zwischenmenschliche Komponente im Pflegebereich wichtig ist, welche Eigenschaften die Pflegekraft dafür mitbringen sollte, welche Vor- und Nachteile es hat, die zwischenmenschliche Komponente im Arbeitsalltag stark zu integrieren etc. Benutzen Sie die Wörter und Ausdrücke, die Sie in der Übung 5C aufgeschrieben haben.



## 6. Gesundheit und körperliches Wohlbefinden

### 6A Lied: The Wise Guys – Aber sonst gesund

Folgen Sie dem Link [http://wiseguys.de/songtexte/details/aber\\_sonst\\_gesund/](http://wiseguys.de/songtexte/details/aber_sonst_gesund/) und hören Sie sich das Lied an und lesen Sie den Text mit. Musik, Text, Arrangement und Leadgesang: Daniel „Dän“ Dickopf



#### The Wise Guys: Aber sonst gesund

Manchmal kann ich kaum noch gehn,  
doch es gibt ja Voltaren.  
Hab' ich Wunden an den Zeh'n  
nehm' ich auch noch Bepanthen.  
Oft dreht sich mein Magen um,  
ich nehm' zwei Imodium.  
Weil das an den Nerven zerrt,  
schluck' ich Baldrian Dispert.  
Hab' ne leichte Diabetes,  
doch mit Insulin, da geht es.  
Die Erkältung bin ich leid –  
ich nehm' nachts Wick MediNait.  
Bleib' ich trotzdem Bettenwölzer  
nehm' ich noch zwei Alka-Seltzer.  
Dass ich abends gern was trink',  
ist egal – dank GranuFink.

*Aber sonst gesund! Alles läuft so weit ganz rund,  
hab' mich gut gehalten und hab' zum Klagen keinen  
Grund.*

*Aber sonst gesund! Denn beim winzigsten Befund  
werfe ich mir kunterbunt meine Pillen in den  
Schlund.*

Herpes ist für mich'n Klacks,  
denn ich hab' ja Zovirax.  
Allergien sind auch im Spiel –  
nicht mehr lang, dank Fenistil.  
Die Verstopfung ist egal,  
habe ja Laxoberal.  
Nehme Lemocin für'n Hals,  
gegen Sodbrenn'n Bullrichsalz.

Ich hab' selten echte Schmerzen  
dank der Kraft der Doppelherzen;  
fühl' mich meistens pudelwohl  
wegen Paracetamol.  
Weil ich, seit ich nich' mehr rauche  
nur noch Nicorette brauche,  
nehm' ich kaum noch Morphinum,  
nur mal abends Valium.

*Aber sonst gesund...*

Komme ich, was ich nicht glaube,  
eines Tags unter die Haube,  
muss die Herzensdame mein  
Apothekerin sein:  
Die hat umsonst Medikamente,  
bringt mich locker bis zur Rente,  
und sie sorgt auch abends spät  
für genug Stabilität.

*Aber sonst gesund...*

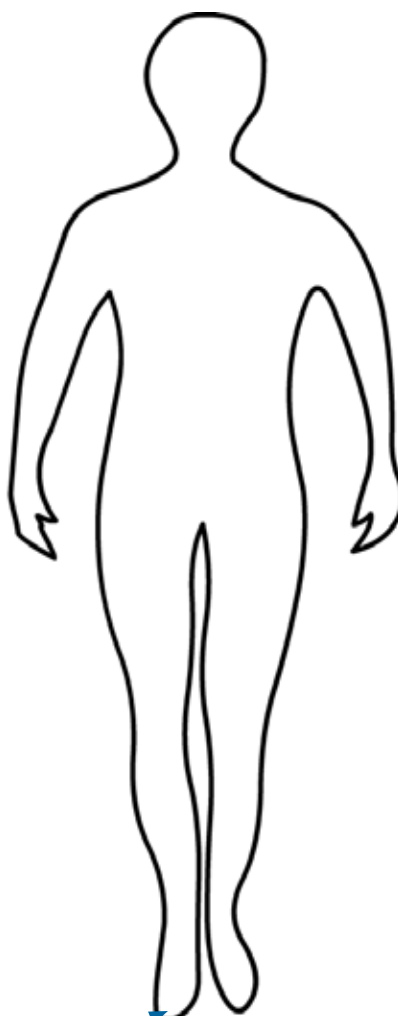
Ist mein Leben mal zu Ende  
falte ich getrost die Hände,  
weil ich meine Seele  
meinem Schöpfer anempfehle.  
Die körperlichen Überreste  
gehen dann – das ist das Beste –  
mit 'nem freundlichen Vermerk  
gleich zurück ans BAYER-Werk.

## 6B Beschwerden und Körperteile finden

Lesen Sie den Songtext *Aber sonst gesund* von The Wise Guys (6A) nochmals durch.

Welche gesundheitlichen Probleme hat der Mensch im Songtext? Suchen Sie im Text die Beschwerden und die Körperteile heraus und tragen Sie diese auf der richtigen Stelle der abgebildeten Figur ein.

Kennen Sie weitere Bezeichnungen für Schmerzen/Körperteile, dann tragen Sie diese auch ein!



*der Zeh/die Wunde*

Quelle: Mensch Umriss, Andrea Prock: [http://bilder.tibs.at/index.php?page\\_id=6&img=233](http://bilder.tibs.at/index.php?page_id=6&img=233)

## 6C Medikamente

Welche Medikamente aus dem Liedtext (6A) kennen Sie?

Gibt es diese auch in Ihrem Herkunftsland? Tauschen Sie sich in der Gruppe aus.



## 6D Andere Formulierungen finden

Im Songtext „*Aber sonst gesund*“ von The Wise Guys (6A) kommen umgangssprachliche und bildliche Wörter/Redewendungen vor. Erschließen Sie die Bedeutung dieser Wörter und Redewendungen und versuchen Sie, diese zu umschreiben oder zu erklären. Tauschen Sie nachher Ihre Umschreibungen und Erklärungen mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin aus.



1. Der Magen dreht sich um. (bildlich/umgangssprachlich)

⇒ *Etwas ruft Übelkeit hervor, so dass es einem schlecht geht.*

2. Es zerrt an den Nerven. (bildlich)

⇒ \_\_\_\_\_

3. der Bettenwälzer (bildlich)

⇒ \_\_\_\_\_

4. Alles läuft ganz rund. (bildlich)

⇒ \_\_\_\_\_

5. Das ist für mich ein Klacks. (bildlich/umgangssprachlich)

⇒ \_\_\_\_\_

6. die Herzensdame (bildlich)

⇒ \_\_\_\_\_

7. unter die Haube kommen (Sprichwort)

⇒ \_\_\_\_\_

8. im Spiel sein (bildlich)

⇒ \_\_\_\_\_

9. Da wird's mir ganz anders. (umgangssprachlich)

⇒ \_\_\_\_\_

10. Das steigt ihm zu Kopfe. (bildlich)

⇒ \_\_\_\_\_

11. sich pudelwohl fühlen (umgangssprachlich)

⇒ \_\_\_\_\_

## 7 Die AEDLs als Grundlage der Pflege

### 7A Aktivitäten und Existenzielle Erfahrungen des Lebens (AEDL)

Als AltenpflegerIn ist es wichtig, dass man dem/der Pflegebedürftigen die richtigen Fragen stellt, um seinen/ihren Gesundheitszustand zu beschreiben und das Wohlbefinden sicherzustellen. Die folgenden 13 Punkte gehören zu den sogenannten „Aktivitäten und Existenziellen Erfahrungen des Lebens“ (AEDL), zu denen die Pflegekraft Fragen formulieren sollte. Lesen Sie mit Ihrer Partnerin/Ihrem Partner die Punkte durch und besprechen Sie die Inhalte der Punkte. Was stellen Sie sich darunter vor? Schreiben Sie zu jedem Punkt Stichwörter.



#### AEDL nach Monika Krohwinkel:

1) kommunizieren:

⇒ sprechen können, hören können, verstehen können, ...

2) sich bewegen

⇒ \_\_\_\_\_

3) vitale Funktionen des Lebens aufrechterhalten

⇒ \_\_\_\_\_

4) sich pflegen

⇒ \_\_\_\_\_

5) essen und trinken

⇒ \_\_\_\_\_

6) ausscheiden

⇒ \_\_\_\_\_

7) sich kleiden

⇒ \_\_\_\_\_

8) ruhen und schlafen

⇒ \_\_\_\_\_

9) sich beschäftigen:

⇒ Interessen, alleine/mit Anderen etwas unternehmen, Konzentrationsvermögen ...

10) sich als Mann oder Frau fühlen und verhalten

⇒ \_\_\_\_\_

11) für eine sichere Umgebung sorgen

⇒ \_\_\_\_\_

12) soziale Bereiche des Lebens sichern

⇒ \_\_\_\_\_

13) mit existenziellen Erfahrungen des Lebens umgehen:

⇒ Ängste beschreiben, Freude erleben, von Gedanken und Gefühlen erzählen

#### Info

Die AEDLs sind von der Pflegewissenschaftlerin Prof. Dr. Monika Krohwinkel (geb. 1941) entwickelt worden. Hier erfahren Sie mehr zu den AEDLs:

▷ Altenpflege heute, Urban & Fischer Verlag/Elsevier (2010), ISBN-13: 978-3437285011

▷ Internet: [http://www.pflegewiki.de/wiki/Aktivit%C3%A4ten\\_und\\_existenzielle\\_Erfahrungen\\_des\\_Lebens](http://www.pflegewiki.de/wiki/Aktivit%C3%A4ten_und_existenzielle_Erfahrungen_des_Lebens)

## 7B Fragen zu den AEDLs

Unten sind Beispiele von Fragen zu den 13 Punkten der AEDLs aufgelistet, die die Pflegekraft dem/der Pflegebedürftigen stellen kann, um seinen/ihren Gesundheitszustand und sein/ihr Wohlbefinden zu überprüfen. Lesen Sie die Fragen mit Ihrer Partnerin/Ihrem Partner und ordnen Sie die Fragen den 13 AEDLs zu. Eine Übersicht der AEDLs finden Sie in der Übung 7A.



1. Können Sie mich verstehen? ⇒ 1 (kommunizieren)
2. Vertragen Sie alle Pflegemittel? ⇒ \_\_\_\_\_
3. Benötigen Sie Hilfe beim Essen und Trinken? ⇒ \_\_\_\_\_
4. Haben Sie Probleme bei der Atmung? ⇒ \_\_\_\_\_
5. Fühlen Sie sich sicher beim Gehen und Aufstehen? ⇒ \_\_\_\_\_
6. Haben Sie bestimmte Interessen oder Dinge, die Sie gerne tun? ⇒ \_\_\_\_\_
7. Haben Sie bestimmte Schlafgewohnheiten? ⇒ \_\_\_\_\_
8. Sind Sie in der Lage, sich selbst anzukleiden? ⇒ 7 (sich kleiden)
9. Welche Kontakte und Besuchsgewohnheiten haben Sie? ⇒ \_\_\_\_\_
10. Worüber freuen Sie sich? ⇒ \_\_\_\_\_
11. Brauchen Sie Hilfe bei der Intimhygiene? ⇒ \_\_\_\_\_
12. Benötigen Sie eine bestimmte Diät? ⇒ 5 (Essen und Trinken)
13. Für welche Gehstrecke reicht Ihre Kraft aus? ⇒ \_\_\_\_\_
14. Waschen Sie Ihr Gesicht mit oder ohne Seife? ⇒ \_\_\_\_\_
15. Haben Sie bestimmte Wünsche oder Gewohnheiten in Bezug auf Kosmetik und Schmuck? ⇒ \_\_\_\_\_

## 7C Fragen zum Gesundheitszustand

Hier sind einige Beispiele, wie die/der AltenpflegerIn nach dem Gesundheitszustand der Klientin/des Klienten fragen kann. Unterhalten Sie sich zu zweit und üben Sie die Fragestellungen. Was und wie könnten Sie sonst fragen?



- ▷ Haben Sie Beschwerden/Probleme mit \_\_\_\_\_ (dem Bauch, dem Bein, dem Kopf, dem Arm)?
- ▷ Sind Sie (noch) \_\_\_\_\_ (müde, durstig)?
- ▷ Haben Sie (noch) \_\_\_\_\_ (Schmerzen im Bein, Kopfschmerzen, Bauchschmerzen, Rückenschmerzen, Atemnot)?
- ▷ Wie fühlen Sie sich? Haben Sie ausreichend \_\_\_\_\_ (geschlafen, gegessen, getrunken)?

## 7D In die Lage der Altenpflegerin/des Altenpflegers schlüpfen

Versetzen Sie sich nun in die Lage einer Altenpflegerin/eines Altenpflegers. Sie möchten gerne wissen, wie es Ihrem neuen Klienten/Ihrer Klientin geht. Was und wie würden Sie fragen, um etwas über seinen Gesundheitszustand zu erfahren? Formulieren und notieren Sie Fragen zu den AEDLs nach Krohwinkel.



### Info

Als Pflegekraft muss man den/die Pflegebedürftige/n immer sorgfältig beobachten und beurteilen, ob die eigene Beobachtung und die Aussage des/der Pflegebedürftigen übereinstimmen. Sie können als Pflegekraft nicht automatisch davon ausgehen, dass der/die Pflegebedürftige selbst seine/ihre Kraft oder Bedürfnisse einschätzen kann. Daher ist Ihre Beobachtung sehr wichtig, dass Sie die Angaben des/der Pflegebedürftigen Ihren eigenen Beobachtungen angleichen.

1. AEDL 1 – kommunizieren ⇒ \_\_\_\_\_
2. AEDL 2 – sich bewegen ⇒ *Können Sie sich ohne Schmerzen fortbewegen?*
3. AEDL 3 – vitale Funktionen ⇒ *Ist Ihnen besonders heiß oder besonders kalt?*
4. AEDL 4 – sich pflegen können ⇒ \_\_\_\_\_
5. AEDL 5 – essen und trinken können ⇒ \_\_\_\_\_
6. AEDL 6 – ausscheiden können ⇒ \_\_\_\_\_
7. AEDL 7 – sich kleiden können ⇒ \_\_\_\_\_
8. AEDL 8 – ruhen und schlafen können ⇒ \_\_\_\_\_
9. AEDL 9 – sich beschäftigen können ⇒ \_\_\_\_\_
10. AEDL 10 – sich als Mann oder Frau fühlen und verhalten können  
⇒ \_\_\_\_\_
11. AEDL 11 – für eine sichere Umgebung sorgen können ⇒ \_\_\_\_\_
12. AEDL 12 – soziale Bereiche des Lebens sichern können ⇒ \_\_\_\_\_
13. AEDL 13 – mit existenziellen Erfahrungen umgehen können ⇒ \_\_\_\_\_

## 8. Dialoge zur Gesundheit

### 8A Wie geht es Ihnen?

Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie sich die Dialoge an und tauschen Sie sich mit Ihrer Partnerin/Ihrem Partner über den Inhalt aus. Was haben Sie verstanden?



### 8B Fragen zu den Dialogen

Hören Sie sich die Dialoge noch einmal an und beantworten Sie die Fragen.



#### Fragen zu Dialog 1:

1. Wie hat Herr Ritter geschlafen?

⇒ \_\_\_\_\_

2. Wann ist Herr Ritter aufgestanden?

⇒ \_\_\_\_\_

3. Womit hat er Probleme?

⇒ \_\_\_\_\_

4. Was hat er vom Arzt bekommen?

⇒ \_\_\_\_\_

5. Wie oft bekommt er (eine) Massage?

⇒ \_\_\_\_\_

6. Wann hat er den Termin?

⇒ \_\_\_\_\_

7. Wie kommt er zur Praxis?

⇒ \_\_\_\_\_

#### Fragen zu Dialog 2:

1. Was hat Herr Sommer verloren?

⇒ \_\_\_\_\_

2. Wo hat er schon gesucht?

⇒ \_\_\_\_\_

3. Womit hilft ihm Frau Pfeifer?

⇒ \_\_\_\_\_

4. Was hat Herr Sommer nicht lesen können?

⇒ \_\_\_\_\_

5. Wo soll Herr Sommer suchen?

⇒ \_\_\_\_\_

6. Wo fängt Frau Pfeifer an zu suchen?

⇒ \_\_\_\_\_

7. Extrafrage: Im Dialog kommt ein Sprichwort vor. Welches? Was bedeutet es? Gibt es dieses Sprichwort auch in Ihrer Muttersprache?

⇒ \_\_\_\_\_

### Fragen zu Dialog 3:

1. Wo hat Frau Lindholm Schmerzen?

⇒ \_\_\_\_\_

2. Geht es ihr schlechter und besser als am Vortag?

⇒ \_\_\_\_\_

3. Hat sie erbrechen müssen?

⇒ \_\_\_\_\_

4. Konnte sie auf die Toilette gehen?

⇒ \_\_\_\_\_

### Fragen zu Dialog 4:

1. Wie grüßt die Pflegekraft Herrn Winter?

⇒ \_\_\_\_\_

2. Wie geht es Herrn Winter?

⇒ \_\_\_\_\_

3. Was hat er gegen seine Beschwerden genommen?

⇒ \_\_\_\_\_

4. Was schlägt die Pflegekraft Herrn Winter vor?

⇒ \_\_\_\_\_

5. Wie ist das Trinkverhalten von Herrn Winter?

⇒ \_\_\_\_\_

6. Womit hilft die Pflegekraft Herrn Winter?

⇒ \_\_\_\_\_

### Fragen zu Dialog 5:

1. Wann besucht die Pflegekraft Frau Kaiser?

⇒ \_\_\_\_\_

2. Wer war heute bei Frau Kaiser zu Besuch?

⇒ \_\_\_\_\_

3. Was hat der Gast mitgebracht?

⇒ \_\_\_\_\_

4. Wie geht es Frau Kaiser?

⇒ \_\_\_\_\_

5. Was möchte Frau Kaiser am liebsten?

⇒ \_\_\_\_\_

6. Womit soll die Pflegekraft Frau Kaiser helfen?

⇒ \_\_\_\_\_

7. Was gibt die Pflegekraft Frau Kaiser?

⇒ \_\_\_\_\_

### Fragen zu Dialog 6:

1. Wann kommt die Pflegekraft zu Frau Koller?

⇒ \_\_\_\_\_

2. Womit hat Frau Koller Probleme?

⇒ \_\_\_\_\_

3. Warum hat sich Frau Koller ihr Bein nicht angeschaut?

⇒ \_\_\_\_\_

4. Was erfahren wir von Frau Kollers Problemen mit ihrem Bein?

⇒ \_\_\_\_\_

5. Was will die Pflegekraft machen?

⇒ \_\_\_\_\_

## 9. Hilfsmittel und Pflegeutensilien

### 9A Gegenstände für die persönliche Pflege

Welche Gegenstände brauchen Sie bei der persönlichen Pflege? Wählen Sie für jede Tätigkeitsbeschreibung aus den Gegenständen in der Box jeweils drei aus und schreiben Sie diese mit Artikel auf (siehe Beispiel).



Bildkarten zu den genannten Gegenständen finden Sie online unter:  
[www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu)

**Handtuch (n)**

**Bürste (f)**

**Rasierschaum (m)**

**Rollstuhl (m)**

**Kopfkissen (n)**

**Nagelfeile (f)**

**Zahnpasta (f)**

**Zahnbürste (f)**

**Rollator (m)**

**Seife (f)**

**Bettlaken (n)**

**Stock (m)**

**Zahnstocher (m)**

**Bettdecke (f)**

**Haargummi (m)**

**Kamm (m)**

**Einwegrasierer (m)**

**Einwegwaschlappen (m)**

**Nagelschere (f)**

**Rasierer (m)**

**Nagelbürste (f)**

#### Beispiel:

Persönliche Pflege, waschen:

⇒ Zum Waschen brauche ich eine Seife, einen Einwegwaschlappen und ein Handtuch.

Persönliche Pflege, rasieren:

⇒ \_\_\_\_\_

Persönliche Pflege, Nägel:

⇒ \_\_\_\_\_

Persönliche Pflege, Haare:

⇒ \_\_\_\_\_

Persönliche Pflege, Zähne:

⇒ \_\_\_\_\_

Hilfsmittel für Gehbehinderte:

⇒ \_\_\_\_\_

Für das Bett:

⇒ \_\_\_\_\_

## 10. Persönliche Pflege – spielerische Auseinandersetzung

Für die folgenden Spiele benötigen Sie Bild- und Textkarten, die Sie auf der Webseite [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu) finden.

In den ersten drei Übungen geht es darum, Begriffe und Handlungen bei der persönlichen Pflege mündlich zu üben.

Bei den nächsten zwei Übungen geht es darum, die Kommunikation zwischen Pflegekraft und Pflegebedürftigem mündlich zu üben.



### 10A Memory

Materialien: Bild- und Textkarten kopieren und Karten ausschneiden

Anzahl TeilnehmerInnen: 2-3

Legen Sie die Karten mit der Rückseite nach oben auf den Tisch. Die TeilnehmerInnen wenden abwechselnd zwei Karten. Beim Kartenziehen erzählt der/die TeilnehmerIn, was das Bild darstellt und liest den Text vor. Passen die Karten zusammen, hat der/die TeilnehmerIn einen Stich und darf zwei neue Karten aufdecken. Die Person, die am Ende die meisten Stiche hat, gewinnt das Spiel.

### 10B Trio

Materialien: Bild- und Textkarten kopieren und Karten ausschneiden

Anzahl TeilnehmerInnen: 3

Legen Sie die Karten mit der Rückseite nach oben auf den Tisch. Jede/r TeilnehmerIn zieht drei Karten. TeilnehmerIn A fragt TeilnehmerIn B (oder C): „Hast du etwas zur persönlichen Pflege – Haare“. Wenn TeilnehmerIn B eine solche Karte hat, sagt er/sie: „Ja, ich habe eine Haarbürste, bitte schön.“ (B gibt A die Karte und A kann weiterfragen). Wenn B keine Karte zur persönlichen Pflege – Haare hat, sagt er/sie „Trio!“ Jetzt darf B fragen. Man darf nur zu Kategorien fragen, die man selbst auf der Hand hat. Wenn man drei Karten derselben Kategorie gesammelt hat, hat man einen Stich, den man auf den Tisch legt. Der/die TeilnehmerIn mit den meisten Stichen gewinnt das Spiel. Die Kategorien sehen Sie in der Übung 9.

## 10C Mix & Match

Materialien: Bild- und Textkarten kopieren und Karten ausschneiden. Benutzen Sie so viele Karten wie es KursteilnehmerInnen gibt. Die Karten passen zu zweit zusammen.

TeilnehmerInnen: die ganze Gruppe.

Wenn der/die KursleiterIn „Mix“ sagt, bewegen sich die KursteilnehmerInnen im Klassenraum und tauschen Karten aus. Wenn der/die KursleiterIn „Match“ sagt, sucht jede/r einzelne KursteilnehmerIn jemanden mit einer Karte aus derselben Kategorie. Die TeilnehmerInnen können sich z.B. gegenseitig fragen: „Haben Sie eine Haarbürste?“ Wenn alle ihren „Match“ gefunden und die Übereinstimmung kontrolliert haben, sagt der/die KursleiterIn wieder „Mix“ und die Übung geht weiter.

## 10D Ist es in Ordnung, dass...?

Als Pflegekraft ist es wichtig, den Pflegebedürftigen darüber zu informieren, was Sie gerade machen.

Materialien: Kopieren Sie die Bildkarten und schneiden Sie diese Karten aus.

TeilnehmerInnen: 2-3

Die TeilnehmerInnen ziehen wechselweise eine Karte und sagen einen Satz, der zur Bildkarte passt. Beispiel: TeilnehmerIn A zieht eine Karte aus dem Kartenstoß. Die Karte stellt eine Altenpflegerin dar, die die Haare einer Pflegebedürftigen kämmt. TeilnehmerIn A sagt einen der folgenden Sätze:

*„Ich kämme Ihre Haare“.*

*„Ich bin dabei Ihre Haare zu kämmen.“*

*„Ich werde jetzt Ihre Haare kämmen“.*

*„Ich unterstütze Sie beim kämmen Ihrer Haare“*

## 10E Zum Tun auffordern

Als AltenpflegerIn ist es wichtig, den/die Pflegebedürftige/n freundlich darüber zu informieren, was er/sie tun soll.

Kopieren Sie die Bildkarten und schneiden Sie diese Karten aus.

TeilnehmerInnen: 2-3

Die TeilnehmerInnen ziehen abwechselnd eine Karte und sagen einen Satz, der zur Bildkarte passt. Beispiel: TeilnehmerIn A zieht eine Karte aus dem Kartenstoß. Die Karte stellt jemanden dar, der gerade seine Brille absetzt. TeilnehmerIn A sagt einen der folgenden Sätze:

*„Setzen Sie bitte die Brille ab“.*

*„Könnten Sie bitte die Brille absetzen?“*

## Inhalt Gastronomie



|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Informationsblatt Gastronomie<sup>DE</sup></b>                 | <b>87</b> |
| <b>Informationsblatt Gastronomie<sup>AT</sup></b>                 | <b>89</b> |
| <b>1. Kleines Küchen-ABC der Zubereitungsarten und -techniken</b> | <b>90</b> |
| 1A Brainstorming                                                  | 90        |
| 1B Zubereitungsarten und -techniken in der Küche                  | 91        |
| 1C Pantomime                                                      | 92        |
| 1D Lückentext: ein Gericht zubereiten                             | 93        |
| <b>2. Küchengeräte und -zubehör</b>                               | <b>94</b> |
| 2A Brainstorming                                                  | 94        |
| 2B Weitere Gegenstände in der Küche                               | 94        |
| 2C Küchengeräte und -zubehör finden                               | 95        |
| <b>3. Rezept für eine Hauptspeise</b>                             | <b>96</b> |
| 3A Ein Kochvideo                                                  | 96        |
| 3B Zutaten, Küchengeräte und Tipps sammeln                        | 96        |
| 3C Zubereitung beschreiben                                        | 97        |
| 3D Zubereitung erklären                                           | 97        |
| 3E Eigenes Rezept erstellen                                       | 98        |

|                                                                                                                                    |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>4. Verhaltensweisen einer Servicekraft .....</b>                                                                                | <b>99</b>  |
|  4A Was wünsche ich mir? .....                    | 99         |
|  4B Ein professionelles Service.....              | 100        |
|  4C Verbensuche .....                             | 101        |
|  4D Diskussion .....                              | 101        |
| <b>5. Formeller Bestellvorgang .....</b>                                                                                           | <b>102</b> |
|  5A Im Restaurant mit Geschäftspartnerinnen ..... | 102        |
|  5B Richtig oder falsch? .....                    | 102        |
|  5C Fragen zum Dialog.....                        | 103        |
|  5D Ein formeller Dialog.....                     | 103        |
| <b>6. Informeller Bestellvorgang .....</b>                                                                                         | <b>104</b> |
|  6A Im Restaurant mit Freundinnen .....           | 104        |
|  6B Fragen zum Dialog.....                        | 104        |
|  6C Den Dialog weiterspielen .....                | 104        |
| <b>7. Im Umgang mit Gästen .....</b>                                                                                               | <b>105</b> |
|  7A Ein schwieriger Gast .....                  | 105        |
|  7B Fragen zum Dialog.....                      | 105        |
|  7C Eigenschaften des Gastes beschreiben.....   | 105        |
|  7D Einzelne Handlungen beschreiben .....       | 106        |
|  7E Weitere Herausforderungen finden .....      | 106        |
|  7F Rollenspiel .....                           | 106        |
| <b>8. Telefonische Reservierung .....</b>                                                                                          | <b>107</b> |
|  8A Tischreservierung.....                      | 107        |
|  8B Notizen zum Dialog .....                    | 107        |
|  8C Dialoge spielen .....                       | 107        |

## Informationsblatt Gastronomie<sup>DE</sup>

---

### Ausbildung

#### **Restaurantfachmann/-frau:**

- ▷ 3-jährige duale Ausbildung in Betrieb und Berufsschule; schulische Voraussetzung: keine (mittlerer Schulabschluss von Vorteil)

#### **Koch/Köchin:**

- ▷ 3 Jahre; duale Ausbildung in Betrieb und Berufsschule; schulische Voraussetzung: keine

### Berufsprofil

#### **Tätigkeiten als Restaurantfachmann/-frau:**

- ▷ Bedienen von Gästen; Beratung bei Auswahl von Speisen und Getränken; Servieren; Kassieren; Vorbereiten großer Veranstaltungen

#### **Typische berufliche Anforderungen:**

- ▷ Sorgfalt, Kontaktfreude, Kunden- und Serviceorientierung, Teamfähigkeit

#### **Arbeitsorte vorwiegend:**

- ▷ in Restaurants, Hotels, Pensionen, Gasthöfen

#### **Tätigkeiten als Koch/Köchin:**

- ▷ Zubereiten und Anrichten von Speisen; Organisation von Arbeitsabläufen in der Küche; Aufstellen von Speiseplänen; Einkaufen von Zutaten; fachgerechte Lagerung der Zutaten

#### **Typische berufliche Anforderungen:**

- ▷ Sorgfalt, Verantwortungsbewusstsein, psychische Belastbarkeit

#### **Arbeitsorte hauptsächlich:**

- ▷ in Küchen von Restaurants, Hotels, Kantinen, Krankenhäusern, Pflegeheimen und Catering-Firmen

### Durchschnittsgehalt (brutto)

- ▷ Ausbildungsgehalt (beide Berufe): zwischen 400 und 700 €/Monat
- ▷ Durchschnittsgehalt Koch/Köchin: ca. 2.000 €/Monat

## Quellen und Links

- ▷ <http://www.lohnspiegel.de/main/zusatzinformationen/koechinnen-und-koeche>
- ▷ <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=10054>
- ▷ <http://www.br.de/fernsehen/br-alpha/sendungen/ich-machs/im-restaurantfachmann-hotel100.html>
- ▷ <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=3726>
- ▷ <http://www.br.de/fernsehen/br-alpha/sendungen/ich-machs/im-koch-koechin100.html>
- ▷ [http://www2.bibb.de/tools/aab/aab\\_info.php?key=9122101](http://www2.bibb.de/tools/aab/aab_info.php?key=9122101)
- ▷ [http://www2.bibb.de/tools/aab/aab\\_info.php?key=4110101](http://www2.bibb.de/tools/aab/aab_info.php?key=4110101)
- ▷ <http://www.dehoga-bundesverband.de/>
- ▷ <http://www.vkd.com/de/>

## Informationsblatt Gastronomie<sup>AT</sup>

### Ausbildung

#### **Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau (=KellnerIn), Koch/Köchin:**

- ▷ dreijährige Lehre in einem Gastronomie- oder Beherbergungsbetrieb
- ▷ oder Absolvierung einer gastgewerblichen Fachschule, berufsbildenden mittleren oder höheren Schule für Tourismus

### Berufsprofil

#### **Aufgabenbereiche Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau:**

- ▷ Verkauf von Speisen und Getränken
- ▷ Servieren (auch die Zubereitung der Speisen bei Tisch: Tranchieren, Filetieren und Flambieren)
- ▷ das Decken von Tischen und festlichen Tafeln
- ▷ Bereitstellen und Sauberhalten von Geschirr, Gläsern und Besteck („Mise-en-Place-Arbeiten“)
- ▷ Bonierung und Restaurantabrechnung

#### **Aufgabenbereiche Koch/Köchin:**

- ▷ Wareneinkauf
- ▷ Zubereitung von Speisen (Vor- und Endarbeiten, wie z.B. Gemüse putzen, schneiden, dünsten, braten, rösten, grillen und backen, die Zubereitung von kalten und warmen Speisen, Anrichten von Speisen)
- ▷ Zusammenstellen von Bankettmenüs
- ▷ Erstellung von Speisekarten
- ▷ Speisenkalkulation
- ▷ Personalorganisation

### Durchschnittsgehalt (brutto)

- ▷ Restaurantfachleute nach Lehrabschluss ca. 1.200 €/Monatlich (je nach Größe und Standort des Betriebes und eventuellen Zusatzausbildungen können das Gehalt, die Umsatzprozente und das Trinkgeld stark variieren)
- ▷ Koch/Köchin: Einstiegsgehalt von JungköchInnen nach Lehrabschluss ca. 1.300 €/Monatlich

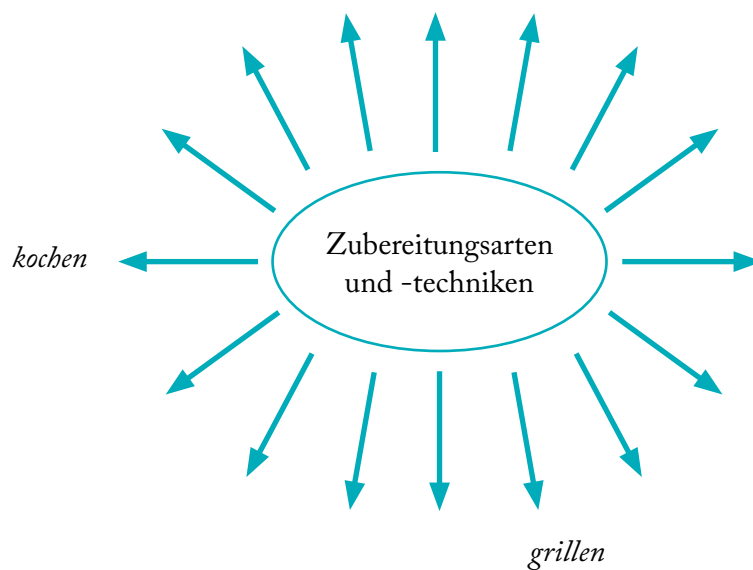
### Quellen und Links

- ▷ Broschüre Jobs mit Zukunft. Tourismus & Freizeitwirtschaft. Ausgabe 2010, 4. Auflage, AMS, online unter [http://www.ams.at/b\\_info/download/tourismus/tourismus.pdf](http://www.ams.at/b_info/download/tourismus/tourismus.pdf)
- ▷ [http://www.ams.at/b\\_info/download/jsgast.pdf](http://www.ams.at/b_info/download/jsgast.pdf)
- ▷ [http://www.ams.at/b\\_info/download/wbtourismus.pdf](http://www.ams.at/b_info/download/wbtourismus.pdf)
- ▷ <http://www.gastronomieverband.at/>
- ▷ <http://www.frag-jimmy.at/berufsgruppen/nahrung-freizeit-und-tourismus/>

## 1. Kleines Küchen-ABC der Zubereitungsarten und -techniken

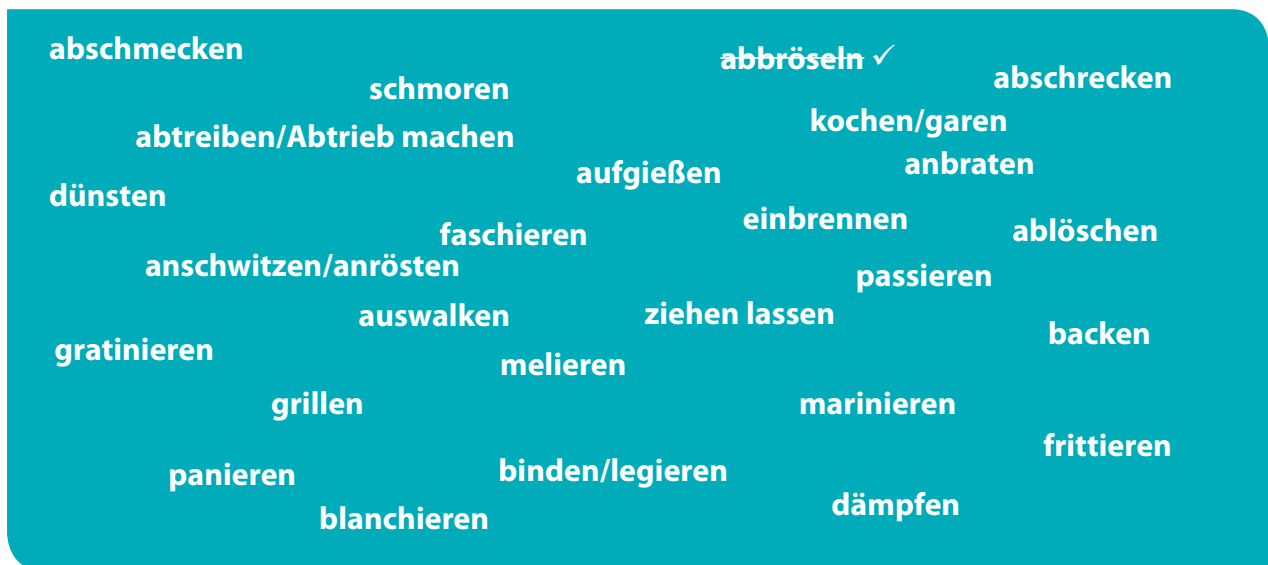
### 1A Brainstorming

Beim Kochen gibt es verschiedene Arten und Techniken der Zubereitung. Sammeln Sie gemeinsam mit einem Partner/einer Partnerin und vergleichen Sie dann in der Gruppe.



## 1B Zubereitungsarten und -techniken in der Küche

Suchen Sie die passenden Zubereitungsarten und -techniken zu den Beschreibungen. Vergleichen Sie dann mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin.



| Zubereitungsarten und -techniken | Beschreibung                                                                                                      |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>abbröseln</i>                 | Butter und Mehl mit den Fingern zu kleinen Bröseln verreiben                                                      |
|                                  | zu angeröstetem Kochgut etwas Flüssigkeit geben.                                                                  |
|                                  | Speisen während der Zubereitung bzw. am Ende des Kochprozesses kosten und bei Bedarf nach Geschmack nachwürzen    |
|                                  | gekochte Lebensmittel (z.B. Nudeln oder Eier) mit kaltem Wasser rasch abkühlen                                    |
|                                  | Fett (z.B. Butter) schaumig rühren                                                                                |
|                                  | Fleisch in wenig Fett rasch beidseitig braten, damit sich die Fleischporen schließen                              |
|                                  | Gemüse, Zwiebel, Fleisch etc. in wenig Fett erhitzen                                                              |
|                                  | zu Kochgut Flüssigkeit geben                                                                                      |
|                                  | Teig ausrollen                                                                                                    |
|                                  | im heißen Backrohr garen                                                                                          |
|                                  | Soßen, Suppen, Gemüse usw. mit Mehl eindicken (stauben)                                                           |
|                                  | ab-/überbrühen: z.B. Gemüse kurz in siedendes Wasser legen                                                        |
|                                  | Kochgut in einem Kochtopf mit Siebeinsatz unter Dampf kochen                                                      |
|                                  | Kochgut in etwas Flüssigkeit, wie Brühe (Suppe), Wein oder auch Wasser (zugedeckt) bei niedriger Temperatur garen |
|                                  | braune Mehlschwitze herstellen                                                                                    |

|  |                                                                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Fleisch durch die Faschiermaschine (= Fleischwolf) drehen                                                                                       |
|  | Kochgut in heißem Fett schwimmend herausbacken                                                                                                  |
|  | in Wasser bei einem Siedepunkt von etwa 100 °C kochen                                                                                           |
|  | im Backrohr kurz überbacken (überkrusten)                                                                                                       |
|  | Kochgut über starker Hitze garen                                                                                                                |
|  | Fleisch, Wild, Geflügel in eine Mischung aus Öl und Gewürzen einlegen oder Salate anmachen (z.B. mit Essig, Öl und Gewürzen)                    |
|  | z.B. Eischnee unterziehen oder unterheben, vorsichtig vermischen                                                                                |
|  | Kochgut (Fleisch, Fisch usw.) vor dem Braten oder Backen in Mehl, Ei und Brösel (= die Panier) wenden                                           |
|  | durch ein Sieb etc. streichen                                                                                                                   |
|  | das Fleisch in heißem Fett zuerst kurz anbraten, mit Flüssigkeit ablöschen und in einem geschlossenen Topf bei geringer Temperatur fertig garen |
|  | Gerichte in heißer Flüssigkeit fertig garen, ohne zu kochen                                                                                     |

## 1C Pantomime

Gehen Sie in Kleingruppen oder zu zweit zusammen. Jeder/Jede wählt 3 Zubereitungsarten oder -techniken aus, die er/sie pantomimisch, also ohne dabei zu sprechen, vorzeigt. Die anderen müssen die Begriffe erraten.



## 1D Lückentext: ein Gericht zubereiten

Lesen Sie die Texte und füllen Sie die Lücken mit den Wörtern in den Boxen unten aus. Es ist einfacher die Aufgabe zu lösen, wenn Sie zunächst die Wörter in der Box lesen und danach den Text.



Michaela hat Gäste eingeladen. Sie möchte gerne im Garten grillen. Deshalb hat sie Steaks gekauft. Diese muss sie zuerst \_\_\_\_\_. Dann bereitet sie eine Grillsauce vor. Dazu muss sie Zwiebeln in Öl \_\_\_\_\_ und mit Wasser \_\_\_\_\_. Dann gibt sie Gemüse und Sauerrahm dazu und lässt das Gemüse in der Sauce \_\_\_\_\_. Zum Schluss muss sie die Sauce mit Gewürzen \_\_\_\_\_.

abschmecken

marinieren

anbraten

aufgießen

dünsten

Jakob isst sehr gerne „Piatto“. Dafür braucht er Nudeln, \_\_\_\_\_ Fleisch, Tomatensauce, Käse und Gewürze. Die Nudeln muss er \_\_\_\_\_ und danach \_\_\_\_\_. Dann muss er eine Sauce herstellen. Dazu nimmt er Knoblauch, den er in Öl \_\_\_\_\_ und Tomaten, die er zuvor \_\_\_\_\_ hat. Die Sauce muss er ein wenig mit Mehl \_\_\_\_\_, damit sie cremiger wird. Danach muss er die Sauce mit den Nudeln vermengen und das Gericht schließlich mit Käse \_\_\_\_\_.

abschrecken

faschirtes

anschwitzt

legieren

blanchiert

gratinieren

kochen

Sophia bereitet ein Fischgericht zu. Dazu hat sie Filets gekauft. Diese möchte sie nun mit Ei, Mehl und Bröseln \_\_\_\_\_. Als Beilage möchte sie Bratkartoffeln zubereiten. Dazu muss sie Kartoffel \_\_\_\_\_ und \_\_\_\_\_. Dann erhitzt sie Öl in einer Pfanne und \_\_\_\_\_ die \_\_\_\_\_ Kartoffel \_\_\_\_\_. Schließlich \_\_\_\_\_ sie den \_\_\_\_\_ Fisch in heißem Öl.

panieren

kochen

schälen

frittiert

gekochten

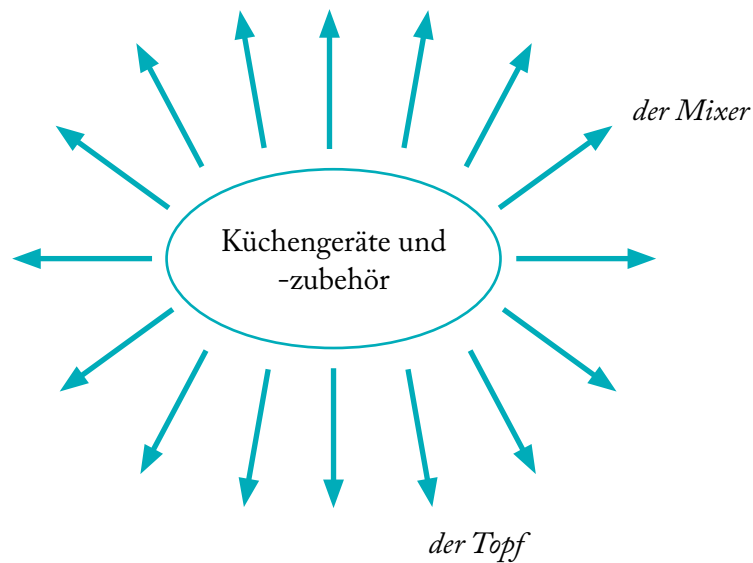
röstet an

panierten

## 2. Küchengeräte und -zubehör

### 2A Brainstorming

Zum Kochen braucht man verschiedene Küchengeräte und unterschiedliches Zubehör. Sammeln Sie gemeinsam mit einem Partner/einer Partnerin und vergleichen Sie dann in der Gruppe.



### 2B Weitere Gegenstände in der Küche

Schauen Sie sich das Bildwörterbuch auf der Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu) an. Welche Gegenstände, die man in der Küche braucht, kennen Sie noch? Ergänzen Sie diese auf Ihrem Brainstorming-Blatt (2A).



## 2C Küchengeräte und -zubehör finden

Welche Küchengeräte und welches Küchenzubehör brauchen Adrian, Melanie, David und Elene zum Kochen? Nehmen Sie das Bildwörterbuch (s. 2B) zu Hilfe.



Adrian möchte einen Kuchen backen. Im Rezept steht, dass zuerst die Butter schaumig gerührt werden muss. Dann müssen die Eidotter und der Zucker nacheinander eingerührt werden. Das Mehl und der Eischnee werden zum Schluss untergehoben. Welche Küchengeräte und welches Küchenzubehör braucht Adrian, um diesen Kuchen zu backen?

⇒ \_\_\_\_\_  
⇒ \_\_\_\_\_

Melanie möchte ein Schnitzel zubereiten. Dazu muss sie das Schnitzel klopfen, würzen und dann panieren. Die panierten Schnitzel werden anschließend in heißem Öl ausgebacken. Welche Küchengeräte und welches Küchenzubehör braucht Melanie für die Zubereitung?

⇒ \_\_\_\_\_  
⇒ \_\_\_\_\_

David möchte Spaghetti Carbonara zubereiten. Dazu werden Nudeln gekocht. Für die Sauce werden Eigelb und Käse vermischt. Außerdem sollen Speckwürfel angebraten werden. Welche Küchengeräte und welches Küchenzubehör braucht David für die Zubereitung?

⇒ \_\_\_\_\_  
⇒ \_\_\_\_\_

Elene möchte einen Gemüseauflauf zubereiten. Im Rezept steht, dass das Gemüse blanchiert werden muss. Außerdem sollen Eier mit Sahne<sup>DE</sup>/Schlagobers<sup>AT</sup> vermischt werden. Der Auflauf wird schließlich gebacken und zum Schluss mit gehobeltem Käse gratiniert. Welche Küchengeräte und welches Küchenzubehör braucht Elene für die Zubereitung?

⇒ \_\_\_\_\_  
⇒ \_\_\_\_\_

### 3. Rezept für eine Hauptspeise

#### 3A Ein Kochvideo

Folgen Sie dem Link:

[http://www.ichkoche.tv/php/wiener\\_zwiebelrostbraten,17202,19006.html](http://www.ichkoche.tv/php/wiener_zwiebelrostbraten,17202,19006.html).

Sehen Sie sich das Video an, in dem die professionelle Zubereitung eines Wiener Zwiebelrostbratens gezeigt wird. Tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin aus.



#### 3B Zutaten, Küchengeräte und Tipps sammeln

Sehen Sie sich das Video nochmals an und sammeln Sie in der Kleingruppe

- 1) die Zutaten, die verwendet wurden,
- 2) die Küchengeräte, die benutzt wurden,
- 3) Tipps, die der Koch gegeben hat.



##### 1) Zutaten:

- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_

##### 2) Küchengeräte:

- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_

##### 3) Tipps:

- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_

### 3C Zubereitung beschreiben

Hier sind die einzelnen Zubereitungsschritte für einen Zwiebelrostbraten genannt. Bringen Sie diese in die richtige Reihenfolge. Kontrollieren Sie gemeinsam, indem Sie das Kochvideo (3A) nochmals ansehen.



| Schritt Nr. | Zubereitungsschritt                                                          |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1           | Rostbratenstücke leicht klopfen                                              |
|             | Soße mit Butter verfeinern und leicht binden                                 |
|             | beidseitig im heißen Öl anbraten                                             |
|             | Fleisch auf dem Teller anrichten                                             |
|             | in Fett knusprig backen                                                      |
| 2           | am Rand einschneiden                                                         |
|             | Rostbratenstücke mit Zwiebelringen und Soße anrichten                        |
|             | Zwiebelringe in Mehl wenden                                                  |
|             | Rostbraten in Mehl wälzen                                                    |
|             | Fleisch warm stellen                                                         |
|             | Bratkartoffeln mit Salz und Pfeffer abschmecken                              |
|             | einen Schuss Rotwein dazugeben                                               |
|             | zeitgleich Kartoffeln (geviertelt) in Öl oder Butterschmalz kräftig anrösten |
|             | Fleisch weich dünsten                                                        |
|             | im Sud die Hälfte der Zwiebelringe rösten                                    |
|             | mit Rinderbrühe ablöschen                                                    |

### 3D Zubereitung erklären

Schlüpfen Sie nun in die Rolle des Kochs/der Köchin und erklären Sie Ihrem Partner/Ihrer Partnerin, wie Sie die Hauptspeise zubereiten. z.B. *Ich klopfe die Rostbratenstücke weich. Dann ...*



### 3E Eigenes Rezept erstellen

Erstellen Sie nun gemeinsam mit einem Partner/einer Partnerin ein Rezept für eine Speise, die Sie sehr gerne essen. Notieren Sie

- 1) die Zutaten, die verwendet werden,
- 2) die Küchengeräte, die benutzt werden,
- 3) Tipps, damit das Rezept sicher gelingt.



#### 1) Zutaten:

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

#### 2) Küchengeräte:

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

#### 3) Tipps:

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

## 4. Verhaltensweisen einer Servicekraft

### 4A Was wünsche ich mir?

Stellen Sie sich vor, Sie sind Gast in einem Restaurant und werden dort bedient:

Phase 1: Eine Servicekraft empfängt Sie.

Phase 2: Die Servicekraft nimmt Ihre Bestellung auf und serviert die Getränke und Speisen.

Phase 3: Sie zahlen und verlassen das Restaurant.



Überlegen Sie nun für jede Phase, was eine gute Servicekraft tun sollte und was sie vermeiden sollte. Besprechen Sie Ihre Ergebnisse anschließend in der Gruppe.

| Phasen des Services                      | Korrektes Verhalten | Unpassendes Verhalten |
|------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
| 1. Empfang der Gäste                     |                     |                       |
| 2. Die Bestellung annehmen und servieren |                     |                       |
| 3. Ende des Servicevorgangs              |                     |                       |

## 4B Ein professionelles Service

Lesen Sie bitte die untenstehende Liste durch und bringen Sie die Tätigkeiten in die richtige Reihenfolge (1-12). Was macht die Servicekraft beim Empfang der Gäste, was bei der Bestellung und was am Ende des Servicevorgangs?



### Empfang der Gäste

|   |                                                                                        |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Die Servicekraft bringt die Speisekarte und fragt die Gäste, was sie trinken möchten.  |
|   | Die Servicekraft weist den Gästen einen Tisch zu oder lässt sie einen Tisch auswählen. |
| 1 | Die Servicekraft begrüßt und empfängt die Gäste.                                       |

### Die Bestellung und der Serviervorgang

|  |                                                                                                                                                                                                                  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Die Servicekraft fragt nach, ob alles in Ordnung ist und ob die Gäste noch einen Wunsch haben.                                                                                                                   |
|  | Die Servicekraft muss in der Lage sein, Auskunft über die Zutaten und die Zubereitung der einzelnen Speisen zu geben.                                                                                            |
|  | Die Servicekraft entfernt Gedecke und einzelne Gedeckteile, die vom Gast nicht benötigt werden.                                                                                                                  |
|  | Die Servicekraft serviert die einzelnen Gänge und achtet darauf, dass alle Gäste an einem Tisch ihre Speisen möglichst gleichzeitig erhalten.                                                                    |
|  | Die Servicekraft bringt die Getränke und fragt die Gäste, ob sie das Essen schon ausgewählt haben. Sie weist auf das Tagesmenü hin und gibt Empfehlungen ab. Dann nimmt sie die Bestellung auf.                  |
|  | Die Servicekraft beobachtet diskret aus der Ferne, ob nichts auf dem Tisch fehlt. Sie muss immer darauf achten, dass es dem Gast an nichts fehlt. Sie sollte, wenn möglich, den Wünschen des Gastes zuvorkommen. |

### Ende des Servicevorgangs

|  |                                                                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Die Servicekraft kommt zur Bezahlung an den Tisch, nachdem die Gäste sie gerufen haben.                                                                                                               |
|  | Die Servicekraft bedankt sich für den Besuch und verabschiedet die Gäste.                                                                                                                             |
|  | Die Servicekraft verrechnet die Konsumationen nach Wunsch der Gäste zusammen oder getrennt. Die Gäste zahlen bar oder mit Kreditkarte und geben Trinkgeld, indem sie den jeweiligen Betrag aufrunden. |

## 4C Verbensuche

Lesen Sie die Sätze in der Übung 4B noch einmal. Unterstreichen Sie alle Verben und tragen Sie diese im Infinitiv in die unten stehende Liste ein.



- ⇒ Gäste \_\_\_\_\_ und \_\_\_\_\_
- ⇒ einen Tisch \_\_\_\_\_ oder \_\_\_\_\_ lassen
- ⇒ die Speisekarte \_\_\_\_\_ und nach  
den Getränkewünschen \_\_\_\_\_
- ⇒ die Getränke \_\_\_\_\_ und \_\_\_\_\_, ob die  
Gäste das Essen schon ausgewählt haben
- ⇒ auf das Tagesmenü \_\_\_\_\_ und Empfehlungen \_\_\_\_\_
- ⇒ die Bestellung \_\_\_\_\_
- ⇒ Auskunft über die Zutaten und die Zubereitung der einzelnen Speisen  
\_\_\_\_\_
- ⇒ nicht benötigte Gedecke und einzelne Gedeckteile \_\_\_\_\_
- ⇒ die einzelnen Gänge \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_, ob alles in Ordnung ist
- ⇒ diskret \_\_\_\_\_, ob nichts auf dem Tisch fehlt
- ⇒ zur Bezahlung an den Tisch \_\_\_\_\_
- ⇒ die Konsumationen zusammen oder getrennt \_\_\_\_\_
- ⇒ sich für den Besuch \_\_\_\_\_ und die Gäste  
\_\_\_\_\_

## 4D Diskussion

Lesen Sie nochmals die Listen aus 4B bzw. 4C und vergleichen Sie sie mit Ihren Erfahrungen. Wie verläuft beispielsweise ein Restaurantbesuch in Ihrem Herkunftsland? Was ist gleich, was ist anders? Tauschen Sie sich aus.



## 5. Formeller Bestellvorgang

### 5A Im Restaurant mit Geschäftspartnerinnen

Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie den Dialog und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin aus.



### 5B Richtig oder falsch?

Hören Sie den Dialog (5A) nochmals an. Sind die folgenden Aussagen richtig (r) oder falsch (f)? Kreuzen Sie an.



|     |                                                                           | r                        | f                        |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.  | Die Gäste haben einen Tisch bestellt.                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.  | Es ist noch kein Platz frei, die Gäste müssen warten.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.  | Die Bestellung wurde auf den Namen „Wieser“ gemacht.                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.  | Die Servicekraft begleitet die Gäste zum Tisch.                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.  | Der Tisch ist links vorne.                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.  | Die Gäste bestellen beide Mineralwasser.                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.  | Die Servicekraft bringt die Speisekarte.                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.  | Heute gibt es 2 Menüs zur Auswahl: eines mit Fleisch, eines ohne Fleisch. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.  | Die Empfehlung des Küchenchefs ist heute: Wiener Schnitzel.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. | Die Gäste wollen nichts essen.                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. | Den Gästen hat das Essen geschmeckt.                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. | Die Servicekraft ist unfreundlich.                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 5C Fragen zum Dialog

Hören Sie den Dialog (5A) nochmals an. Beantworten Sie unten stehende Fragen.



Welche Begrüßungsworte werden verwendet?

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

Welche Menüs stehen zur Auswahl?

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

Gibt es auch eine besondere Empfehlung? Wenn ja, welche?

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

Was bestellen die Gäste zu trinken?

⇒ 1. *Frau*: \_\_\_\_\_

⇒ 2. *Frau*: \_\_\_\_\_

Was bestellen die Gäste zu essen?

⇒ 1. *Frau*: \_\_\_\_\_

⇒ 2. *Frau*: \_\_\_\_\_

## 5D Ein formeller Dialog

Spielen Sie eine idealtypische Szene in einem noblen Restaurant.  
Orientieren Sie sich an den folgenden Phasen:

- 1) Empfang der Gäste
- 2) Die Bestellung annehmen und servieren
- 3) Ende des Servicevorgangs



## 6. Informeller Bestellvorgang

### 6A Im Restaurant mit Freundinnen

Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie den Dialog an und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin darüber aus, was Sie verstanden haben.



### 6B Fragen zum Dialog

Hören Sie den Dialog (6A) nochmals an. Beantworten Sie unten stehende Fragen.



Wie viele Personen geben Bestellungen auf?

⇒ \_\_\_\_\_

Welche Begrüßungsworte werden verwendet?

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

Welche Getränke werden bestellt?

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

Was gibt es zu essen?

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

### 6C Den Dialog weiterspielen

Hören Sie den Dialog (6A) nochmals an und spielen Sie zu dritt die Szene zu Ende. Dabei passiert noch Folgendes:



- ▷ Die Gäste müssen lange auf das Essen warten.
- ▷ Das Essen ist versalzen.
- ▷ Plötzlich wird zu laute Hintergrundmusik gespielt.

Wie reagieren die Gäste? Was sagen sie? Wie reagiert die Servicekraft (freundlich, gestresst, unfreundlich, ...)? Probieren Sie verschiedene Varianten aus.

## 7. Im Umgang mit Gästen

### 7A Ein schwieriger Gast

Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie den Dialog an und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin darüber aus, was Sie verstanden haben.



### 7B Fragen zum Dialog

Hören Sie den Dialog (7A) nochmals an. Beantworten Sie die Fragen.



1. Welche Plätze bekommt der Gast angeboten?

⇒ 1. Platz: \_\_\_\_\_

⇒ 2. Platz: \_\_\_\_\_

2. Was bestellt der Gast als erstes?

⇒ \_\_\_\_\_

3. Was genau bestellt der Gast zu trinken (Marke des Getränks)?

⇒ \_\_\_\_\_

4. Welche Speise empfiehlt die Servicekraft?

⇒ \_\_\_\_\_

5. Welche Hauptspeise möchte der Gast gerne essen?

⇒ \_\_\_\_\_

6. An welchem Tag isst der Gast die gewünschte Speise immer?

⇒ \_\_\_\_\_

7. Welche Beilage möchte der Gast gerne essen?

⇒ \_\_\_\_\_

### 7C Eigenschaften des Gastes beschreiben

Hören Sie den Dialog (7A) nochmals an. Wie würden Sie den Gast beschreiben? Markieren Sie jene Beschreibungen in der Box, die ihrer Meinung nach zu der Person passen.



**Der Gast ist freundlich.**

**Der Gast ist ungeduldig.**

**Der Gast isst gerne regelmäßig das Gleiche.**

**Der Gast mag Abwechslung.**

**Der Gast ist zugewandelt.**

**Der Gast ist zufrieden.**

**Der Gast ist flexibel.**

**Der Gast ist vorwurfsvoll.**

**Der Gast ist mürrisch.**

## 7D Einzelne Handlungen beschreiben

Überlegen Sie zu zweit, welche einzelnen Handlungen im Dialog (7A) gesetzt werden. Schreiben Sie in eine Spalte alle Handlungen, die die Servicekraft setzt, und in die andere Spalte all jene, die der Gast setzt.



| Servicekraft                                                            | Gast                          |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <i>Die Servicekraft begrüßt den Gast.</i>                               | <i>Der Gast grüßt zurück.</i> |
| <i>Sie fragt, ob sie den Gast zu einem freien Tisch begleiten darf.</i> |                               |
|                                                                         |                               |
|                                                                         |                               |
|                                                                         |                               |
|                                                                         |                               |
|                                                                         |                               |

## 7E Weitere Herausforderungen finden

Überlegen Sie zu zweit, welche Situationen im Kontakt mit Gästen in einem Restaurant noch schwierig sein könnten. Sammeln Sie in einem Brainstorming solche Situationen.



## 7F Rollenspiel

Wählen Sie eine in Übung 7E genannte schwierige Situation aus und spielen Sie einen Dialog, indem Sie in die Rolle des Gastes bzw. der Servicekraft schlüpfen. Tauschen Sie dann die Rollen.



## 8. Telefonische Reservierung

### 8A Tischreservierung

Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie den Dialog an und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin aus. Welche Informationen sind bei einer Tischreservierung wichtig?



### 8B Notizen zum Dialog

Hören Sie die telefonische Reservierung (8A) nochmals an und notieren Sie alle relevanten Informationen.



1. Wie war der Name des Anrufers?  
⇒ \_\_\_\_\_
2. Für wie viele Personen wurde ein Tisch bestellt?  
⇒ \_\_\_\_\_
3. Bekommt der Anrufer einen Tisch in einem Raucher- oder Nichtraucherzimmer?  
⇒ \_\_\_\_\_
4. Für welchen Tag wird der Tisch bestellt?  
⇒ \_\_\_\_\_
5. Für welche Uhrzeit?  
⇒ \_\_\_\_\_
6. In welchem Zimmer bekommt der Anrufer einen Tisch?  
⇒ \_\_\_\_\_

### 8C Dialoge spielen

Überlegen Sie sich zu zweit einen Dialog zur Tischreservierung. Beachten Sie dabei folgende Punkte, die im Gespräch geklärt werden müssen:

- ▷ Personenzahl?
- ▷ Datum?
- ▷ Uhrzeit?
- ▷ Nichtraucher/Raucher?
- ▷ Name des Anrufers/der Anruferin?

Spielen Sie danach den Dialog.





## Inhalt Bürokommunikation



|                                                         |            |
|---------------------------------------------------------|------------|
| <b>Informationsblatt Bürokompetenzen<sup>DE</sup></b>   | <b>111</b> |
| <b>Informationsblatt Bürokommunikation<sup>AT</sup></b> | <b>112</b> |
| <b>1. Ein Tag im Büro mit Frau Senkel</b>               | <b>113</b> |
| 1A Frau Senkel erzählt                                  | 113        |
| 1B Richtig oder falsch?                                 | 113        |
| 1C Typischer Tagesablauf                                | 113        |
| 1D Mein Arbeitstag                                      | 113        |
| <b>2. Ein Tag im Büro mit Vittoria</b>                  | <b>114</b> |
| 2A Vittoria erzählt                                     | 114        |
| 2B Aufgaben von Vittoria                                | 114        |
| 2C Wortschatz Bürokommunikation                         | 115        |
| 2D Substantive und deren Bedeutung                      | 116        |
| <b>3. Die Krankmeldung</b>                              | <b>117</b> |
| 3A Frau May meldet sich krank                           | 117        |
| 3B Was passiert?                                        | 118        |
| 3C Richtig oder falsch?                                 | 118        |
| 3D Krankmeldung in Ihrem Land                           | 118        |

|                                                                                                                                              |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>4. Der gute Ton im Büro .....</b>                                                                                                         | <b>119</b> |
|  4A Freundlich oder unfreundlich? .....                     | 119        |
|  4B Bürokommunikation – Aussprache .....                    | 119        |
|  4C Etwas freundlicher sagen .....                          | 120        |
| <b>5. Anweisungen im Büro .....</b>                                                                                                          | <b>121</b> |
|  5A Anweisungen verstehen .....                             | 121        |
|  5B Anweisungen wiedergeben .....                           | 122        |
|  5C Anweisungen geben .....                                 | 122        |
| <b>6. Notizen schreiben .....</b>                                                                                                            | <b>123</b> |
|  6A Wer schreibt an wen? .....                              | 123        |
|  6B Wie eine Notiz aufgebaut ist .....                      | 124        |
|  6C Verschiedene Anreden und Grußformeln .....              | 124        |
|  6D Eine Notiz verfassen .....                              | 125        |
|  6E Auf eine Notiz antworten .....                          | 126        |
|  6F Notizen korrigieren .....                              | 126        |
| <b>7. Geschäftsbrieфе .....</b>                                                                                                              | <b>127</b> |
|  7A Der chronologische Ablauf eines Bestellvorgangs ..... | 127        |
|  7B Die Preisanfrage – E-Mail Bausteine .....             | 128        |
|  7C Das Angebot – Wortschatz Geld .....                   | 129        |
|  7D Die Bestellung – Komposita .....                      | 130        |
|  7E Brainstorming .....                                   | 131        |
|  7F Die Bestellbestätigung – Mengenbezeichnungen .....    | 132        |
|  7G Brainstorming .....                                   | 133        |
|  7H Die Rechnung .....                                    | 134        |
|  7I Eigenen Geschäftsbrief schreiben .....                | 134        |
| <b>8. Wortschatztraining: Im Büro – Los geht's .....</b>                                                                                     | <b>135</b> |
|  8A Brainstorming .....                                   | 135        |
| <b>9. Im Büro .....</b>                                                                                                                      | <b>136</b> |
|  9A Der Arbeitsplatz .....                                | 136        |
|  9B Tätigkeiten am Arbeitsplatz .....                     | 137        |
| <b>10. Spiele mit Wort-/Bildkarten .....</b>                                                                                                 | <b>138</b> |
|  10A „Mit anderen Worten“ .....                           | 138        |
|  10B „Finde das Gegenstück“ .....                         | 139        |

## Informationsblatt Bürokommunikation<sup>DE</sup>

---

### Ausbildung

#### **Kaufmann/-frau für Bürokommunikation:**

- ▷ 3 Jahre; duale Ausbildung in Betrieb (Industrie und Handel) und Berufsschule; schulische Voraussetzung: keine (mittlerer Schulabschluss von Vorteil)

#### **alternative Ausbildungsberufe:**

- ▷ Fachangestellte/r für Bürokommunikation, Bürokaufmann/-frau, Kaufmännische/r Assistent/in/Wirtschaftsassistent/in – Büro/Sekretariat

### Berufsprofil

#### **Tätigkeiten als Kaufmann/-frau für Bürokommunikation:**

- ▷ Sekretariats- und Assistenzaufgaben (Koordination von Terminen, Vorbereitung von Besprechungen, Bearbeitung von Schriftverkehr, kaufmännische Aufgaben im Rechnungswesen und Personalverwaltung)

#### **Typische berufliche Anforderungen:**

- ▷ Flexibilität, Kunden- und Serviceorientierung, EDV-Kenntnisse, Sprach- und Kommunikationsfähigkeiten (Fremdsprachenkenntnisse)

#### **Arbeitsorte z.B.:**

- ▷ in Verwaltungsabteilungen von Unternehmen aller Wirtschaftsbereiche

### Durchschnittsgehalt (brutto)

- ▷ Ausbildungsgehalt Kaufmann/-frau für Bürokommunikation: zwischen 650 und 900 €/Monat
- ▷ Durchschnittsgehalt Bürokaufleute: ca. 2.200 €/Monat

### Quellen und Links

- ▷ <http://www.lohnspiegel.de/main/zusatzinformationen/was-verdienen-buerokaufleute>
- ▷ <http://www.buerokauffrau-online.de/tarifvertrag.html>
- ▷ [http://www2.bibb.de/tools/aab/aab\\_info.php?key=7810101](http://www2.bibb.de/tools/aab/aab_info.php?key=7810101)
- ▷ <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=7881>
- ▷ <http://www.br.de/fernsehen/br-alpha/sendungen/ich-machs/im-kaufmann-buerokommunikation100.html>

## Informationsblatt Bürokommunikation<sup>AT</sup>

### Ausbildung

#### Geregelte Ausbildungsmöglichkeiten:

- ▷ Lehre (z.B. Bürokauffrau/Bürokaufmann, Dauer: 3 Jahre),
- ▷ berufsbildende mittlere und höhere Schulen (z.B. Handelsschule, Handelsakademie, Höhere Lehranstalt für wirtschaftliche Berufe, Fachschule für wirtschaftliche Berufe)
- ▷ Kollegs (z.B. Kolleg für wirtschaftliche Berufe, Kolleg an Handelsakademien),
- ▷ Bei einer Reihe von Berufen erfolgt die Ausbildung am Arbeitsplatz; ebenso gibt es auch unterschiedliche Kurzausbildungen, die direkt zu Büro- und Verwaltungsberufen führen.
- ▷ Aus- und Weiterbildungslehrgänge für Sekretäre/Sekretärinnen an Berufsbildungsinstituten

Für BürogehilfInnen gibt es keine geregelte Ausbildung; ein erfolgreicher Pflichtschulabschluss sowie sehr gute EDV- und Rechtschreibkenntnisse erhöhen die Beschäftigungsmöglichkeiten.

### Berufsprofil

#### Aufgabenschwerpunkte für die Berufsgruppe „Sekretariat, Büroorganisation, Office Management“:

- ▷ Entlastung und Unterstützung von leitenden MitarbeiterInnen (z.B.: sie für ihre Aufgaben mit entsprechenden Materialien, Unterlagen und Informationen ausstatten)

Typische berufliche Anforderungen: Sprach- und Kommunikationsfähigkeiten  
(Fremdsprachenkenntnisse)

#### Aufgabenschwerpunkte für die Berufsgruppe „Büro & Verwaltung“:

- ▷ Planung und Organisation
- ▷ Servicetätigkeiten
- ▷ EDV, Rechnungswesen
- ▷ Verwaltungstätigkeiten

### Durchschnittsgehalt (brutto)

Das Gehalt variiert je nach Branche sehr stark.

Einstiegsgehalt nach Lehrabschluss Bürokauffrau/-mann bspw.: ca. 1.300 €/Monat

### Quellen und Links

- ▷ Infoblatt Büroangestellte / Büroangestellter. AMS, online unter <http://www.beruflexikon.at/beruf2768?from=berufsliste>
- ▷ Broschüre Jobchancen Lehre. Büro. Ausgabe 2012/2013, 5.Auflage, Wien: Arbeitsmarktservice Österreich, online unter [http://www.ams.at/b\\_info/download/jlbuer.pdf](http://www.ams.at/b_info/download/jlbuer.pdf)
- ▷ <http://www.beruflexikon.at/beruf25>
- ▷ <http://www.frag-jimmy.at/berufsgruppen/handel-und-verwaltung/>
- ▷ <http://www.bic.at/berufsinformation.php?brfid=191>

## 1. Ein Tag im Büro mit Frau Senkel

### 1A Frau Senkel erzählt

Wie sieht der Arbeitsalltag von Frau Senkel aus?  
Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu) und hören Sie ihren Bericht.



### 1B Richtig oder falsch?

Hören Sie Frau Senkels Bericht (1A) noch einmal und kreuzen Sie an.  
Was ist richtig (r), was ist falsch (f)?



|    |                                                          | r                        | f                        |
|----|----------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | Frau Senkel arbeitet als Kauffrau für Bürokommunikation. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Sie fährt um 7.30 Uhr zur Arbeit.                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Morgens arbeitet sie für die Buchhaltung.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. | Sie macht gegen vier Uhr nachmittags Feierabend.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 1C Typischer Tagesablauf

Hören Sie Frau Senkels Bericht (1A) noch einmal.  
Wann macht Frau Senkel was? Wie sieht ihr typischer Tagesablauf auf<sup>DE</sup>/in<sup>AT</sup> der Arbeit aus?  
Notieren Sie z.B. Uhrzeiten, Tätigkeiten auf einem Blatt und berichten Sie anschließend. Sprechen Sie frei.



### 1D Mein Arbeitstag

Und jetzt sind Sie dran! Erzählen Sie von Ihrem typischen Arbeitstag.



## 2. Ein Tag im Büro mit Vittoria

### 2A Vittoria erzählt

Was berichtet Vittoria?

Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie ihren Bericht und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin darüber aus.



### 2B Aufgaben von Vittoria

Hören Sie Vittorias Bericht (2A) noch einmal.

Welche typischen Bürotätigkeiten gehören zu den Aufgaben von Vittoria?

Notieren Sie und erzählen Sie anschließend.



⇒ *E-Mails lesen*

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

⇒

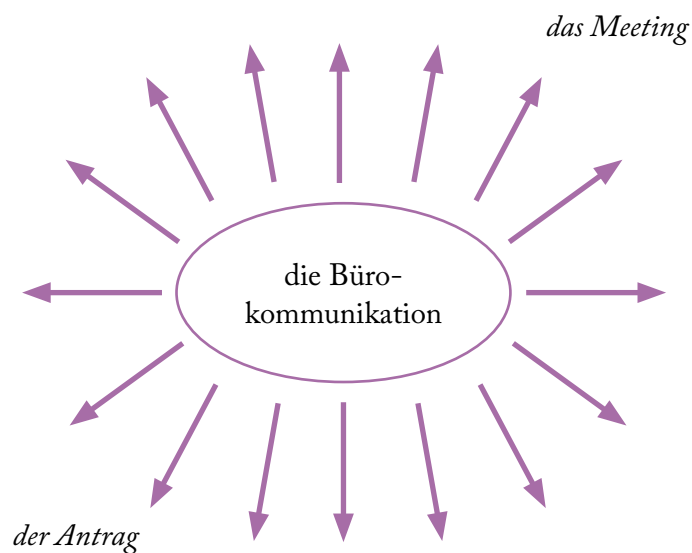
⇒

⇒

⇒

## 2C Wortschatz Bürokommunikation

Lesen Sie jetzt die Transkription zu Vittorias Bericht ([www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu)) und markieren Sie alle Substantive zum Thema „Bürokommunikation“. Erstellen Sie dann einen Wortigel und vergessen Sie nicht den Artikel der Substantive.



## 2D Substantive und deren Bedeutung

Erklären Sie nun gemeinsam mündlich die Bedeutung der Substantive aus Übung (2C).

Schreiben Sie anschließend Beispielsätze mit den Substantiven.



- ⇒ *Wir haben morgen um 10.00 Uhr ein Meeting.* \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_
- ⇒ \_\_\_\_\_

### 3. Die Krankmeldung

#### 3A Frau May meldet sich krank

Sehen Sie sich die Fotos an. Was denken Sie?  
Was passiert? Sprechen Sie gemeinsam in der Gruppe über die Fotogeschichte.



### 3B Was passiert?

Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu) und hören Sie die Geschichte von Frau May. Tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin darüber aus.



### 3C Richtig oder falsch?

Hören Sie die Geschichte noch einmal und beantworten Sie die Fragen.  
Was ist richtig (r), was ist falsch (f)?



|    |                                                          | r                        | f                        |
|----|----------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. | Frau May ist krank.                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Frau May soll den Krankenschein morgen ins Büro bringen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Beim Arzt soll Frau May in Behandlungszimmer 2 gehen.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. | Frau May ist bis Donnerstag krankgeschrieben.            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 3D Krankmeldung in Ihrem Land

Jetzt sind Sie dran!

Was macht man in Ihrem Herkunftsland, wenn man krank ist und nicht zur Arbeit gehen kann? Braucht man auch eine Krankmeldung? Erzählen Sie.



## 4. Der gute Ton im Büro

### 4A Freundlich oder unfreundlich?

Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie den Hörtext und ergänzen Sie. Welche Aussagen sind freundlich (+), welche sind unfreundlich (-)?



- |          |          |
|----------|----------|
| 1. _____ | 5. _____ |
| 2. _____ | 6. _____ |
| 3. _____ | 7. _____ |
| 4. _____ | 8. _____ |

### 4B Bürokommunikation – Aussprache

Hören Sie und sprechen Sie nach. Der Pfeil hilft Ihnen bei der Intonation.



1. Frau Merck, könnten Sie nachher bitte mal zu mir ins Büro kommen? ↗
2. Firma Seil, Frau Meier am Apparat. ↘ Ich würde gern Herrn Thom sprechen. ↘
3. Das Kopiergerät ist kaputt. ↘ Frau Mai, rufen Sie bitte gleich mal den Techniker. ↘
4. Frau Krug ist gerade nicht da. ↘ Kann ich Ihnen vielleicht helfen? ↗

## 4C Etwas freundlicher sagen

Lesen Sie die Sätze. Verändern Sie die Sätze so, dass sie freundlicher klingen.  
Achten Sie auf die Grammatik und die richtige Wortwahl.



1. Schreiben Sie die Rechnung.

⇒ *Schreiben Sie bitte die Rechnung. / Könnten Sie bitte die Rechnung schreiben?/...*

2. Frau Siebert, ich brauche eine Kopie vom Vertrag.

⇒ \_\_\_\_\_

3. Guten Tag, ich will Herrn Noll sprechen.

⇒ \_\_\_\_\_

4. Herr Schenk, helfen Sie mir.

⇒ \_\_\_\_\_

5. Gib mir den Kugelschreiber.

⇒ \_\_\_\_\_

6. Rufen Sie mich später zurück.

⇒ \_\_\_\_\_

## 5. Anweisungen im Büro

### 5A Anweisungen verstehen

Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie folgende drei Telefonanrufe und beantworten Sie die Fragen unten. Kreuzen Sie an.



#### Telefonat 1

##### 1. Was ist richtig und was ist falsch? Kreuzen Sie an.

|                                    |                            |                            |
|------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Der Chef ruft seine Sekretärin an. | r <input type="checkbox"/> | f <input type="checkbox"/> |
|------------------------------------|----------------------------|----------------------------|

##### 2. Was ist richtig? Kreuzen Sie a, b oder c an.

|                                                         |                            |
|---------------------------------------------------------|----------------------------|
| Der Chef möchte seine Dienstreise umbuchen.             | a <input type="checkbox"/> |
| Die Sekretärin soll den Termin mit Frau Sauer verlegen. | b <input type="checkbox"/> |
| Der Chef kommt früher von seiner Dienstreise zurück.    | c <input type="checkbox"/> |

#### Telefonat 2

##### 1. Was ist richtig und was ist falsch? Kreuzen Sie an.

|                                   |                            |                            |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Frau Friedrich meldet sich krank. | r <input type="checkbox"/> | f <input type="checkbox"/> |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|

##### 2. Was ist richtig? Kreuzen Sie a, b oder c an.

|                                                                |                            |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Frau Friedrich bringt ihren Krankenschein persönlich ins Büro. | a <input type="checkbox"/> |
| Frau Friedrich ist bis morgen krank.                           | b <input type="checkbox"/> |
| Frau Sommer soll den Chef informieren.                         | c <input type="checkbox"/> |

#### Telefonat 3

##### 1. Was ist richtig und was ist falsch? Kreuzen Sie an.

|                                     |                            |                            |
|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Die Sekretärin bestellt Büromittel. | r <input type="checkbox"/> | f <input type="checkbox"/> |
|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------|

##### 2. Was ist richtig? Kreuzen Sie a, b oder c an.

|                                                                                 |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Die Sekretärin bestellt Kopierpapier, Bleistifte, Heftklammern und Notizzettel. | a <input type="checkbox"/> |
| Herr Riesch soll die Rechnung an die Sekretärin schicken.                       | b <input type="checkbox"/> |
| Herr Riesch soll die Rechnung direkt an den Chef schicken.                      | c <input type="checkbox"/> |

## 5B Anweisungen wiedergeben

Bei Anweisungen wird häufig der Imperativ genutzt. Ergänzen Sie bei Aufgabe 1 den Imperativ in der Sie-Form.

Geben Sie in Aufgabe 2 die Anweisungen weiter und schreiben Sie wie im Beispiel.



### 1. Welche Anweisungen gibt der Chef seinen MitarbeiterInnen?

1. Sie – mir – bitte – der Ordner – bringen

⇒ *Bringen Sie mir bitte den Ordner!* \_\_\_\_\_

2. Sie – die Verträge – von Frau Müller – bitte – holen

⇒ \_\_\_\_\_

3. Sie – anrufen – bitte – Herrn Müller

⇒ \_\_\_\_\_

4. Sie – geben – der Kugelschreiber – mal – mir

⇒ \_\_\_\_\_

5. Sie – zeigen – die Unterlagen – mir – bitte

⇒ \_\_\_\_\_

### 2. Was hat der Chef seinen MitarbeiterInnen gesagt?

1.

⇒ *Der Chef sagt, ich soll ihm den Ordner bringen.* \_\_\_\_\_

2.

⇒ *Der Chef sagt, ich soll ...* \_\_\_\_\_

3.

⇒ *Der Chef sagt, ich ...* \_\_\_\_\_

4.

⇒ *Der Chef sagt, ...* \_\_\_\_\_

5.

⇒ *Der Chef sagt, ...* \_\_\_\_\_

## 5C Anweisungen geben

Üben Sie nun mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin und geben Sie ihm/ihr verschiedene Anweisungen.



## 6. Notizen schreiben

### 6A Wer schreibt an wen?

In der schriftlichen Kommunikation ist es im deutschsprachigen Raum wichtig, darauf zu achten, an wen man schreibt. So gibt es z. B. unterschiedliche Formen der Anrede sowie der Grußformel. Lesen Sie die folgenden Notizen. An wen schreibt der/die MitarbeiterIn?



1

Sehr geehrter Herr Meier,  
ich habe Ihren Termin auf Montagvormittag verlegt.  
Mit freundlichen Grüßen  
*Frau Seifert*

2

Liebe Frau Moos,  
können Sie mir bitte den Vertrag von Firma A&B für  
meine Unterlagen kopieren?  
Viele Grüße  
*Herr Noll*

3

Hallo Susanne,  
wir haben unsere Besprechung auf nächste Woche Montag  
um 10.00Uhr verlegt.  
Liebe Grüße  
*Tina*

Ein/Eine MitarbeiterIn schreibt ...

- a) an die Kollegin. \_\_\_\_\_
- b) an den Chef. \_\_\_\_\_
- c) an die Sekretärin. \_\_\_\_\_

## 6B Wie eine Notiz aufgebaut ist

Eine Notiz hat eine besondere Struktur. Lesen Sie die folgende Notiz und ordnen Sie zu, was ist Grußformel, Anrede usw.



Sehr geehrter Herr Hubert,  
Herr Joch hat den Termin am Freitag um 15.00 Uhr abgesagt. Er möchte einen neuen Termin mit Ihnen vereinbaren. Bitte teilen Sie mir Ihren Terminvorschlag mit.  
Mit freundlichen Grüßen  
*Frau Konrad*

1. Grußformel \_\_\_\_\_
2. Information an die Person \_\_\_\_\_
3. Unterschrift \_\_\_\_\_
4. Anrede \_\_\_\_\_

## 6C Verschiedene Anreden und Grußformeln

Überlegen Sie, wie man sich an den Chef/die Chefin, den Sekretär/die Sekretärin oder den Kollegen/die Kollegin wendet. Ordnen Sie die jeweilige Anrede und Grußformel aus der Box zu.



Sehr geehrte Frau ...,

Liebe Grüße

Bis bald

Sehr geehrter Herr ...,

Liebe Frau ...,

Bis später

Hallo

Viele Grüße

Mit freundlichen Grüßen

Sie schreiben eine Notiz an ...

... den Chef/die Chefin:

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

... den Sekretär/die Sekretärin:

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

... den Kollegen/die Kollegin:

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

⇒ \_\_\_\_\_

### 6D Eine Notiz verfassen

Schreiben Sie eine Notiz. Wählen Sie hierfür ein Thema:



1. Sie möchten um 13.00 Uhr gemeinsam mit Ihrer Kollegin Sabine in der Kantine zu Mittag essen. Sie haben jedoch vorher noch einen Termin und können sich erst um 13.30 Uhr mit Ihrer Kollegin treffen. Schreiben Sie Ihrer Kollegin eine kurze Nachricht.
2. Firma A&C ruft bei Ihnen im Büro an und möchte Ihren Kollegen Ralf Klein sprechen. Ralf Klein ist noch in einer Besprechung und soll Firma A&C zurückrufen. Sie haben in fünf Minuten Feierabend und können nicht mehr auf Ralf Klein warten. Schreiben Sie Ralf Klein eine kurze Nachricht und informieren Sie ihn.

\_\_\_\_\_

## 6E Auf eine Notiz antworten

Auf Ihrem Schreibtisch finden Sie diese Notiz Ihres Kollegen Mark.



Hallo ...,  
wir haben doch morgen diese wichtige Besprechung mit unseren neuen Kunden, und wir brauchen noch Getränke, Kekse und etwas Obst. Könntest du das vielleicht noch besorgen? Mineralwasser, Saft, Schokoladenkekse und Weintrauben sind doch immer gut. Ich habe heute leider keine Zeit mehr, weil ich erst sehr spät von meinem Termin zurückkomme. Schreib mir bitte kurz, ob du alles bekommen hast.  
Bis dann  
Mark

Antworten Sie Ihrem Kollegen Mark mit einer kurzen Nachricht.

Schreiben Sie etwas zu folgenden Punkten:

- 1) welchen Saft Sie gekauft haben
- 2) warum Sie keine Schokoladenkekse gekauft haben
- 3) warum Sie auch Kaffee und Tee gekauft haben

## 6F Notizen korrigieren

Korrigieren Sie die Notizen.

Achten Sie auf die Rechtschreibung und die Verbposition im Satz.



Sehr geehrter Herr Mann,  
Frau Müller von der Firma „Salz & Söhne“ haben Ihren Termin morgen Nachmittag abgesagt. Sie möchte einen neuen Termin mit Ihnen vereinbaren. Diese Woche hat sie leider keine Zeit, weil sie ist den Rest der Woche auf einer Dienstreise. Aber nächste Woche kann sie sich mit Ihnen getroffen. Sagen Sie mir bitte Bescheid, wann Sie sich nächste Woche mit Frau Müller treffen möchte.  
Mit freundlichen Grüßen  
*Frau Desch*

## 7. Geschäftsbriefe

### 7A Der chronologische Ablauf eines Bestellvorgangs

Im deutschsprachigen Raum läuft ein schriftlicher Bestellvorgang nach einem bestimmten Schema ab. Lesen Sie die Begriffe und ihre Erklärungen und ordnen Sie zu.



1. die Preisanfrage \_\_\_\_\_
  2. das Angebot \_\_\_\_\_
  3. die Bestellung/der Auftrag \_\_\_\_\_
  4. die Bestellbestätigung/die Auftragsbestätigung \_\_\_\_\_
  5. die Rechnung \_\_\_\_\_
- 
- a) Ein Verkäufer bietet ein Produkt zu einem bestimmten Preis an.
  - b) Ein Kunde fragt nach dem Preis für ein Produkt.
  - c) Hier steht, wie viel das gekaufte Produkt kostet.
  - d) Ein Kunde bestellt bei einem Verkäufer ein Produkt.
  - e) Ein Verkäufer bestätigt einem Kunden seine Bestellung.

## 7B Die Preisanfrage – E-Mail Bausteine

In einer E-Mail finden Sie Informationen wie *von*, *cc* usw. Lesen Sie die E-Mail und erschließen Sie mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin die Bedeutungen dieser Informationen.



Von        Saskia-Martens@firma.de  
 An         Beierlein.Büromittelservice@büro.de  
 Cc  
 Bcc  
 Betreff:    Preisanfrage

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich bitte um ein Angebot für folgende Artikel:

1. 10 Stück Kartons Karteikarten
2. 5 Stück Kartons Kopierpapier
3. 100 Stück Bleistifte
4. 20 Stück Druckerpatronen

Mit freundlichen Grüßen

Saskia Martens

Senden

1. Von \_\_\_\_\_
2. An \_\_\_\_\_
3. Cc \_\_\_\_\_
4. Bcc \_\_\_\_\_
5. Betreff \_\_\_\_\_

- a) Hier steht die E-Mail-Adresse des Empfängers.
- b) Hier steht der Grund für das Schreiben.
- c) Hier steht die E-Mail-Adresse des Absenders.
- d) Hier stehen weitere Empfängeradressen, die alle Empfänger sehen können.
- e) Hier stehen weitere Empfängeradressen, die nur der Absender sehen kann.

## 7C Das Angebot – Wortschatz Geld

Lesen Sie die E-Mail. Markieren Sie anschließend alle Begriffe zum Thema „Geld“ und erklären Sie diese gemeinsam mündlich in der Gruppe.



Von Beierlein.Büromittelservice@büro.de  
 An Saskia-Martens@firma.de  
 Cc  
 Bcc  
 Betreff: Angebot Nr.001

Sehr geehrte Frau Martens,

gemäß Ihrer Anfrage unterbreiten wir Ihnen folgendes Angebot:

|                     |                      |               |                 |
|---------------------|----------------------|---------------|-----------------|
| 10 Stück            | Kartons Karteikarten | 5,00 €/Stück  | 50,00 €         |
| 5 Stück             | Kartons Kopierpapier | 20,00 €/Stück | 100,00 €        |
| 100 Stück           | Bleistifte           | 0,25 €/Stück  | 25,00 €         |
| 20 Stück            | Druckerpatronen      | 1,25 €/Stück  | 25,00 €         |
| Summe netto         |                      |               | 200,00 €        |
| Mwst 19 %           |                      |               | 38,00 €         |
| <b>Summe brutto</b> |                      |               | <b>238,00 €</b> |

Mit freundlichen Grüßen

Josefine Bauer

Senden

## 7D Die Bestellung – Komposita

Lesen Sie den Brief und markieren Sie alle Komposita zum Thema „Büromaterial“.  
Notieren Sie den Singular und Plural.  
Lösen Sie dann die Komposita auf und notieren Sie jeweils den Artikel sowie die Wortklasse.



Saskia Martens  
Am Sandweg 19  
98527 Suhl

Beierlein Büromittelservice  
Gartenweg 24  
98527 Suhl

Suhl, 02.05.2012

### Bestellung

Sehr geehrte Frau Bauer,

gemäß Ihrem Angebot Nr. 001 bitte ich um Lieferung folgender Materialien:

1. 10 Stück Kartons **Karteikarten**
2. 5 Stück Kartons Kopierpapier
3. 100 Stück Bleistifte
4. 20 Stück Druckerpatronen.

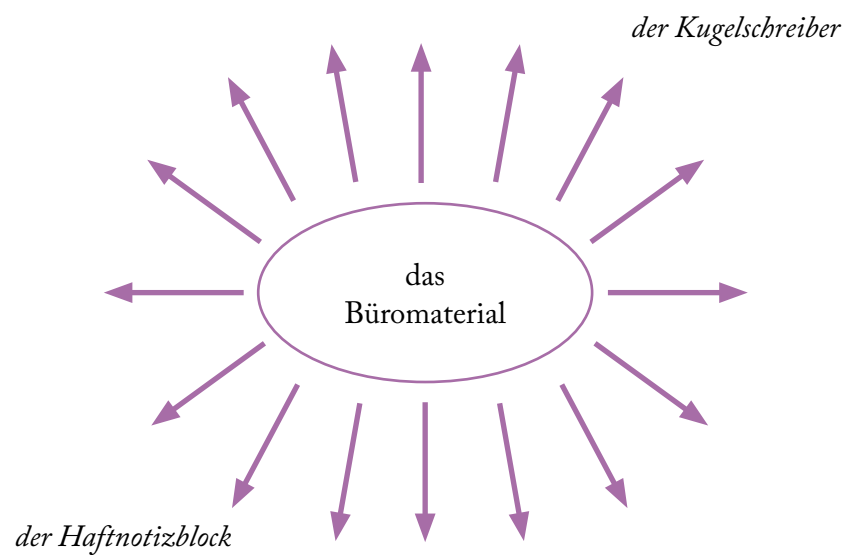
Mit freundlichen Grüßen

Josefine Bauer

- |                                      |   |                                  |
|--------------------------------------|---|----------------------------------|
| 1. <u>die Karteikarte</u> (Singular) | ⇒ | <u>die Karteikarten</u> (Plural) |
| a) <u>die Kartei</u>                 | + | <u>die Karte</u>                 |
| b) <u>Nomen</u>                      |   | <u>Nomen</u>                     |
| 2. _____ (Singular)                  | ⇒ | _____ (Plural)                   |
| a) _____                             | + | _____                            |
| b) _____                             |   | _____                            |
| 3. _____ (Singular)                  | ⇒ | _____ (Plural)                   |
| a) _____                             | + | _____                            |
| b) _____                             |   | _____                            |
| 4. _____ (Singular)                  | ⇒ | _____ (Plural)                   |
| a) _____                             | + | _____                            |
| b) _____                             |   | _____                            |

## 7E Brainstorming

Überlegen Sie gemeinsam und sammeln Sie weitere Komposita zum Thema Büromaterial.



## 7F Die Bestellbestätigung – Mengenbezeichnungen

Lesen Sie den Brief. Markieren Sie alle Mengenbezeichnungen und erklären Sie diese gemeinsam mündlich in der Gruppe.



Beierlein Büromittelservice  
Gartenweg 24  
98527 Suhl

Saskia Martens  
Am Sandweg 19  
98527 Suhl

Suhl, 04.05.2012

### Bestellbestätigung

Sehr geehrte Frau Martens,

wir bestätigen Ihre Bestellung vom 02.05.2012 wie folgt:

|                     |                      |               |                 |
|---------------------|----------------------|---------------|-----------------|
| 10 Stück            | Kartons Karteikarten | 5,00 €/Stück  | 50,00 €         |
| 5 Stück             | Kartons Kopierpapier | 20,00 €/Stück | 100,00 €        |
| 100 Stück           | Bleistifte           | 0,25 €/Stück  | 25,00 €         |
| 20 Stück            | Druckerpatronen      | 1,25 €/Stück  | 25,00 €         |
| Summe netto         |                      |               | 200,00 €        |
| Mwst 19 %           |                      |               | 38,00 €         |
| <b>Summe brutto</b> |                      |               | <b>238,00 €</b> |

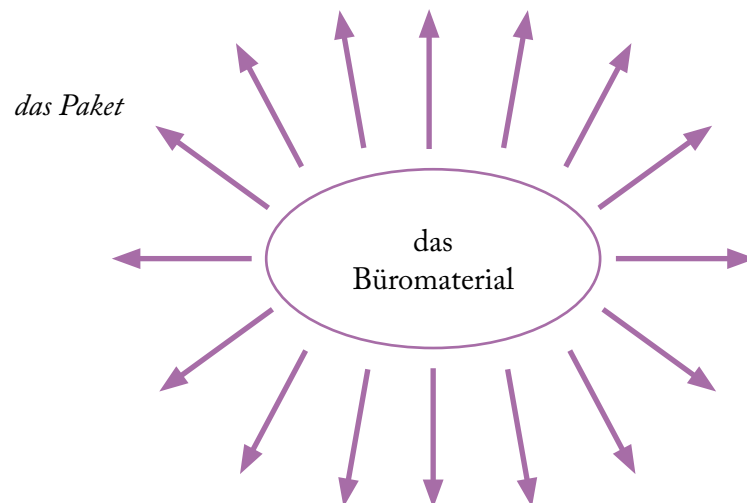
Die Lieferung erfolgt voraussichtlich am 12.05.2012.

Mit freundlichen Grüßen

Josefine Bauer

## 7G Brainstorming

Überlegen Sie gemeinsam und sammeln Sie weitere Mengenbezeichnungen zum Thema Büromaterial.



## 7H Die Rechnung

Eine Rechnung beinhaltet bestimmte Informationen wie z. B. die Adresse des Rechnungsstellers. Lesen Sie die Rechnung und ordnen Sie die Begriffe 1-10 zu.



Frau  
Saskia Martens  
Am Sandweg 19  
98527 Suhl

Beierlein Büromittelservice  
Gartenweg 24  
98527 Suhl  
Tel. 03682-123789  
StNr.: DE 112233BX1  
Rechnungs-Nr.: 0134  
Lieferschein-Nr.: 007

Suhl, 04.05.2012

### RECHNUNG

Sehr geehrte Frau Martens,

wir bestätigen Ihre Bestellung vom 02.05.2012 wie folgt:

|                     |                      |               |                 |
|---------------------|----------------------|---------------|-----------------|
| 10 Stück            | Kartons Karteikarten | 5,00 €/Stück  | 50,00 €         |
| 5 Stück             | Kartons Kopierpapier | 20,00 €/Stück | 100,00 €        |
| 100 Stück           | Bleistifte           | 0,25 €/Stück  | 25,00 €         |
| 20 Stück            | Druckerpatronen      | 1,25 €/Stück  | 25,00 €         |
| Summe netto         |                      |               | 200,00 €        |
| Mwst 19 %           |                      |               | 38,00 €         |
| <b>Summe brutto</b> |                      |               | <b>238,00 €</b> |

Zahlbar sofort ohne Abzug.

Beierlein Büromittelservice, Rhön-Rennsteig-Sparkasse, BLZ 81050000, Kontonr.: 1234567

1. Adresse des Empfängers
2. Adresse des Rechnungsstellers
3. Rechnungsnummer
4. Steuernummer
5. Einheitspreise und Gesamtpreis
6. Fälligkeit
7. Lieferscheinnummer
8. Rechnungsdatum
9. Beschreibung der gelieferten Waren
10. eigene Bankverbindung

## 7I Eigenen Geschäftsbrief schreiben

Schreiben Sie nun selbst Geschäftsbriefe.

PartnerIn A: Sie möchten folgende Büromaterialien für Ihre Firma bestellen:  
1 Karton Haftnotizblöcke, 200 Päckchen Heftklammern und 50 Stück Kugelschreiber.

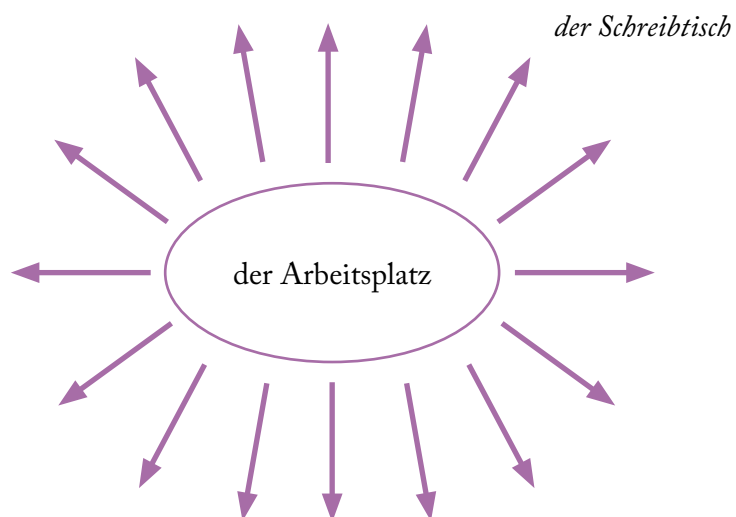
PartnerIn B: Sie verkaufen Büromaterialien.



## 8. Wortschatztraining: Im Büro – Los geht's

### 8A Brainstorming

Was gibt es alles an einem Arbeitsplatz im Büro?  
Sammeln Sie gemeinsam Begriffe.



## 9. Im Büro

### 9A Der Arbeitsplatz

Sehen Sie das Foto an und ordnen Sie die Wörter aus dem Kasten unten zu.



© Christian Seidler

der Bildschirm, -e

der Tischkalender

die Maus, -e

der Heftklammerentferner

der Bürostuhl, -e

das Lineal, -e

der Tesafilm<sup>DE</sup>/das Tixo<sup>AT</sup>

die Schere, -n

der Hefter

die Visitenkarte, -n

der Taschenrechner

das Telefon, -e

der Locher

der Ablagekasten

die Tastatur, -en

der Textmarker

die Schreibtischunterlage, -n

## 9B Tätigkeiten am Arbeitsplatz

Lesen Sie und ergänzen Sie die Wörter aus dem Kasten.



**ausschneiden ✓**  
**unterstreichen**  
**lochen**

**abheften**  
**zusammenheften**

**(ab-)schneiden**  
**markieren**  
**anrufen/zurückrufen**

1. Frau Nell, haben Sie vielleicht eine Schere für mich? Ich möchte diesen Zeitungsartikel über unsere Firma ausschneiden.
2. Wo ist denn mein Locher? Ich habe ihn doch gestern neben den Hefter gestellt! Ich muss unbedingt diese Kopien \_\_\_\_\_.
3. Mein Ablagekasten ist schon wieder voll. Ich muss später unbedingt diese Papiere \_\_\_\_\_.
4. Bitte \_\_\_\_\_ den unteren Teil dieser Kopie mit einer Schere ab!
5. Herr Kall, können Sie mir bitte kurz Ihr Lineal geben? Ich würde gern ein paar Informationen in dieser Mitteilung \_\_\_\_\_.
6. Die einzelnen Blätter würde ich lieber mit einem Hefter oder Büroklammern \_\_\_\_\_ . Sonst verliert man schnell etwas.
7. Ach, ich muss unbedingt noch Frau Hoffmann \_\_\_\_\_ . Sie hat schon zweimal auf meinen Anrufbeantworter gesprochen.
8. Entschuldigung, Herr May. Haben Sie einen Textmarker? Ich finde meinen nicht und würde hier im Text gern ein paar Informationen \_\_\_\_\_.

## 10. Spiele mit Wort-/Bildkarten

### 10A „Mit anderen Worten“

- Lernziel:** Wiederholung und Festigung von (Fach-)Wortschatz  
**Teilnehmerzahl:** mindestens 6 Personen (3 Personen je Team)  
**Material:** Karten siehe Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu)  
 1 Sanduhr (alternativ: eine Stoppuhr)  
 1 Blatt Papier und 1 Stift zum Festhalten des Spielstandes bzw.  
 bei einer Gruppe: Kreide und Tafel



#### Spielregeln

##### Variante 1

- ▷ Der Kurs wird in zwei Teams (A und B) geteilt.
- ▷ Die Spielkarten werden verdeckt auf den Spieltisch gelegt.
- ▷ Ein Spieler/eine Spielerin von Team A und ein Spieler/eine Spielerin von Team B setzen sich an den Spieltisch.
- ▷ Der Spieler/die Spielerin von Team A nimmt eine Spielkarte und versucht den fettgedruckten und unterstrichenen Begriff zu beschreiben, ohne dabei die darunter stehenden Begriffe bzw. Teile davon zu benutzen. Der Spieler/die Spielerin von Team B sitzt dabei neben ihm und achtet darauf, dass sich SpielerIn A an die Spielregeln hält. Handbewegungen und Geräusche, die das Erklären erleichtern, sind ebenfalls nicht erlaubt.
- ▷ Ziel von Team A ist es, so viele Begriffe wie möglich zu erraten, bis die Sanduhr abgelaufen ist. Nach Ablauf der Sanduhr tauschen SpielerIn A und SpielerIn B ihre Rollen.
- ▷ Für jeden geratenen Begriff bekommt Team A einen Punkt.
- ▷ Errät Team A den Begriff nicht oder kennt SpielerIn A den Begriff nicht, kann er jederzeit die Spielkarte weglegen und eine neue ziehen.
- ▷ Der Kursleiter/die Kursleiterin notiert den Spielstand.
- ▷ Benutzt SpielerIn A unerlaubt doch einen der auf der Spielkarte abgebildeten Begriffe und SpielerIn B bemerkt dies, so ist die Spielrunde für Team A sofort beendet.
- ▷ SpielerIn A wird nun der Kontrolleur von SpielerIn B und Team B rät die Begriffe.
- ▷ Gewonnen hat das Team, welches nach der zu Spielbeginn festgelegten Spielzeit (mindestens 20 min.) die meisten Punkte erzielt hat.

##### Variante 2

Der Kurs (vorteilhaft bei großen Kursen) kann auch in mehrere Gruppen mit je 2 Teams geteilt werden, so dass alle gleichzeitig spielen können. Auf diese Weise lässt sich die Redezeit der einzelnen TN deutlich erhöhen.

## 10B „Finde das Gegenstück“

- Lernziel:** Wiederholung und Festigung von (Fach-)Wortschatz  
**Teilnehmerzahl:** mindestens 4 Personen (2 Personen je Team)  
**Vorbereitung:** Kopieren und Ausschneiden ggf. auch Laminieren der Spielkarten (<http://www.meet-the-need-project.eu>)



### Spielregeln

#### Variante 1

- ▷ Der Kurs wird in zwei Teams (A und B) geteilt.
- ▷ Die Spielkarten werden verdeckt auf den Spieltisch gelegt und durchmischt.
- ▷ Ein Spieler/eine Spielerin von Team A beginnt und deckt zwei Karten auf.
- ▷ Ziel ist es hierbei, das passende Wort zum passenden Bild bzw. umgekehrt zu finden.
- ▷ Passen Bild und Wort zueinander, so behält Team A diese Spielkarten. Team A darf erneut zwei Karten aufdecken.
- ▷ Passen Bild und Wort nicht zueinander, so ist diese Spielrunde für Team A beendet und Team B darf zwei Karten aufdecken.
- ▷ Alle MitspielerInnen sollten sich in ihren Gruppen abwechseln, so dass jeder Spieler gefordert wird.
- ▷ Gewonnen hat am Ende das Team mit den meisten aufgedeckten Karten. Beendet ist das Spiel, wenn alle Bild- und Wortkarten einander zugeordnet sind.

#### Variante 2

Der Kurs (vorteilhaft bei großen Kursen) kann auch in zwei Gruppen mit je 2 Teams geteilt werden, so dass alle gleichzeitig spielen können.

#### Variante 3

Das Spiel kann erweitert werden, indem die SpielerInnen nach erfolgreicher Zuordnung von Bild und Begriff einen Satz mit dem jeweiligen Begriff bilden müssen. Hierbei können zusätzlich Tempora, (Farb-)Adjektive usw. geübt und gefestigt werden.



## Kapitelstartseite Baugewerbe



|                                                  |            |
|--------------------------------------------------|------------|
| <b>Informationsblatt Baugewerbe<sup>DE</sup></b> | <b>143</b> |
| <b>Informationsblatt Baugewerbe<sup>AT</sup></b> | <b>145</b> |
| <b>1. Berufe im Baugewerbe</b>                   | <b>146</b> |
| 1A Berufsbezeichnungen                           | 146        |
| 1B Tätigkeiten zuordnen                          | 147        |
| 1C Internetrecherche: Berufsprofile              | 147        |
| <b>2. Allrounder auf der Baustelle</b>           | <b>148</b> |
| 2A Der Maurerberuf                               | 148        |
| 2B Überschriften zuordnen                        | 149        |
| 2C Die richtige Reihenfolge                      | 150        |
| 2D Wortschatz                                    | 150        |
| 2E Internetrecherche: Werkzeuge                  | 150        |
| 2F Partnerinterview: berufliche Anforderungen    | 151        |
| <b>3. Sicherheit auf der Baustelle</b>           | <b>153</b> |
| 3A Die persönliche Schutzausrüstung              | 153        |
| 3B Funktionen der Schutzausrüstung               | 154        |
| 3C Schutzausrüstung im Einsatz                   | 154        |

|                                                                                                                                                                                    |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>4. Sicherheitsbestimmungen .....</b>                                                                                                                                            | <b>155</b> |
|  4A Interview mit einer Bauunternehmerin .....                                                    | 155        |
|  4B Lückentext .....                                                                              | 155        |
|  4C Internetrecherche: Bauarbeiterschutzverordnung<br>bzw. Unfallverhütungsvorschriften-Bau ..... | 155        |
| <b>5. Eine Frau am Bau .....</b>                                                                                                                                                   | <b>156</b> |
|  5A Linda Hofer erzählt .....                                                                     | 156        |
|  5B Steckbrief ausfüllen .....                                                                    | 156        |
|  5C Diskussion .....                                                                              | 156        |
| <b>6. Ein Tag am Bau .....</b>                                                                                                                                                     | <b>157</b> |
|  6A Ein typischer Tagesablauf .....                                                               | 157        |
|  6B Richtig oder falsch? .....                                                                    | 157        |
|  6C Hierarchie in einer Baufirma .....                                                            | 158        |
|  6D Besuch am Bau .....                                                                           | 159        |
|  6E Fragen zum Film .....                                                                         | 159        |

## Informationsblatt Baugewerbe<sup>DE</sup>

---

### Ausbildung

#### Maurer/in:

- ▷ 3 Jahre; duale Ausbildung in Betrieb und Berufsschule; schulische Voraussetzung: keine

#### Tiefbaufacharbeiter/in

- ▷ 2 Jahre; duale Ausbildung in Betrieb und Berufsschule; schulische Voraussetzung: keine

### Berufsprofil

#### Tätigkeiten als Maurer/in:

- ▷ Herstellen von Rohbauten für Wohn- und Geschäftsgebäude (Fundament betonieren, Mauern von Innen- und Außenwänden sowie Geschossdecken, Fertigen von Schalungen, Einsetzen von Bewehrung, Putzarbeiten usw.)

#### Typische berufliche Anforderungen:

- ▷ Umsichtigkeit, Flexibilität, Mathematik- und Physikkenntnisse

#### Arbeitsorte z.B.:

- ▷ bei Hochbauunternehmen, Betonbaufirmen, im Fertighausbau

#### Tätigkeiten als Tiefbaufacharbeiter/in:

- ▷ führen Straßen-, Rohrleitungs-, Kanal-, Gleis-, Brunnen- oder Spezialtiefbauarbeiten aus; stellen Baugruben, Gräben sowie Verkehrswege und Verkehrsflächen her; Einbau von Ver- und Entsorgungssystemen; Brunnenbohrungen; Tunnelbau; Verlegung von Kabel- und Rohrleitungen

#### Typische berufliche Anforderungen:

- ▷ Umsichtigkeit, Flexibilität, Mathematik- und Physikkenntnisse

#### Arbeitsorte z.B.:

- ▷ in Betrieben des Tiefbaugewerbes, in der Wasserversorgung, Abwasserwirtschaft

### Durchschnittsgehalt (brutto)

- ▷ Ausbildungsgehalt Maurer/in: zwischen 500 und 1.200 €/Monat
- ▷ Ausbildungsgehalt Tiefbauer/in: zwischen 500 und 1.000 €/Monat

## Quellen und Links

- ▷ [http://www2.bibb.de/tools/aab/aab\\_info.php?key=4410301](http://www2.bibb.de/tools/aab/aab_info.php?key=4410301)
- ▷ [http://www2.bibb.de/tools/aab/aab\\_info.php?key=4620301](http://www2.bibb.de/tools/aab/aab_info.php?key=4620301)
- ▷ <http://www.zdb.de/>
- ▷ <http://www.bauindustrie.de/>
- ▷ <http://www.bauverbaende.de/>
- ▷ <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=3938>
- ▷ <http://www.br.de/fernsehen/br-alpha/sendungen/ich-machs/im-maurer100.html>
- ▷ <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?dest=profession&prof-id=4106>

## Informationsblatt Baugewerbe<sup>AT</sup>

---

### Ausbildung

- ▷ 3 Jahre Lehre
- ▷ oder 2 Lehrberufe (Doppelberuf, z.B. MaurerIn und SchalungsbauerIn, MalerIn und BodenlegerIn): 4 Jahre; 9. Schulstufe Voraussetzung
- ▷ oder HTL
- ▷ oder HilfsarbeiterIn (ohne Ausbildung, angelernt)

### Berufsprofil

#### Aufgabenbereich MaurerIn:

- ▷ Mauern herstellen
- ▷ Zwischenwände errichten
- ▷ Wandputz herstellen, Wände verputzen

#### Aufgabenbereich SchalungsbauerIn

- ▷ Fundierungsarbeiten
- ▷ Betonfertigteile montieren
- ▷ Schalungen herstellen

#### Aufgabenbereich TiefbauerIn:

- ▷ im Straßen-, Kanal-, Brücken- und Kraftwerksbau eingesetzt
- ▷ Vermessung von Baugelände und Bauteilen
- ▷ Baugruben ausheben
- ▷ Verbauten und Pölzungen herstellen
- ▷ Verlegung von Kabel- und Rohrleitungen in der Erde
- ▷ Verdichtung und Verfestigung von Erdreich

### Durchschnittsgehalt (brutto)

- ▷ MaurerIn, SchalungsbauerIn, TiefbauerIn: nach Lehrabschluss: ca. 2.100 €/Monatlich

### Quellen und Links

- ▷ Broschüre Jobchancen LEHRE. Ausgabe 2012/2013, 4. Auflage, Wien: Arbeitsmarktservice Österreich, online unter [http://www.ams.at/b\\_info/download/jlbau.pdf](http://www.ams.at/b_info/download/jlbau.pdf)
- ▷ Broschüre Lehrberufe in Österreich - Ausbildungen mit Zukunft. Ausgabe 2011. Wien: Wirtschaftskammer Österreich, online unter <http://www.bmwfj.gv.at/Berufsausbildung/LehrlingsUndBerufsausbildung/Documents/lehrberufslexikon2011.pdf#page=32>
- ▷ [http://www.ams.at/b\\_info/download/wbbau.pdf](http://www.ams.at/b_info/download/wbbau.pdf)
- ▷ <http://www.frag-jimmy.at/berufsgruppen/bau-und-holz/>
- ▷ <http://www.baudeinezukunft.at/media/PDF/ausbildungsmappe.pdf>

# 1. Berufe im Baugewerbe

## 1A Berufsbezeichnungen

Im Baugewerbe gibt es unterschiedliche Berufe. Ordnen Sie die Berufsbezeichnungen den passenden Fotos zu und vergleichen Sie mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin.



der/die TiefbauerIn

der/die BodenlegerIn

der/die MaurerIn

der/die HafnerIn<sup>AT</sup> bzw. der/die OfensetzerIn<sup>DE</sup>

der/die IsoliermonteurIn<sup>AT</sup> bzw. der/die IsoliererIn<sup>DE</sup>

der Pflasterer/die Pflasterin

der/die StuckateurIn und TrockenausbauerIn

der/die Platten- und FliesenlegerIn

der/die SchalungsbauerIn

© Kuss, fotolia

## 1B Tätigkeiten zuordnen

Wer macht was? Ordnen Sie den Aufgaben die entsprechenden Berufe (s. 1A) zu und vergleichen Sie mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin.



- |       |                                                                                            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| _____ | stellt Schalungen her und montiert sie.                                                    |
| _____ | hebt Baugruben aus und stellt Pölzungen <sup>AT</sup> /Baugrubenverbaue <sup>DE</sup> her. |
| _____ | stellt Kachelöfen her.                                                                     |
| _____ | legt z.B. Holzböden in Wohn- und Geschäftsräumen.                                          |
| _____ | verlegt z.B. Steinplatten und Pflastersteine.                                              |
| _____ | stellt Wände und Mauerwerk aus verschiedenen Baustoffen her.                               |
| _____ | führt z.B. Verputz- und Stuckarbeiten an Fassaden durch.                                   |
| _____ | verlegt Platten und Fliesen aus verschiedenen Materialien.                                 |
| _____ | bringt z.B. Isolierungen an Wänden an.                                                     |

## 1C Internetrecherche: Berufsprofile

Kennen Sie noch weitere Aufgaben/Tätigkeiten der oben genannten Berufe? Recherchieren Sie im Internet z.B. auf der Seite des Arbeitsmarktservice (AMS) ([www.berufslexikon.at](http://www.berufslexikon.at)), der Österreichischen Wirtschaftskammer ([www.bic.at](http://www.bic.at)) oder der Bundesagentur für Arbeit ([berufenet.arbeitsagentur.de/berufe](http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe)). Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse in der Gruppe.



## 2. Allrounder auf der Baustelle

### 2A Der Maurerberuf

Lesen Sie den Text über den Beruf des Maurers/der Maurerin aus dem Berufslexikon des AMS (= Arbeitsmarktservice) und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin über den Inhalt aus.



#### Tätigkeitsmerkmale – Maurer/Maurerin

##### 1. Hauptaufgaben von MaurerInnen

MaurerInnen errichten Bauwerke und Bauwerksteile aus verschiedenen Baumaterialien bzw. Fertigbauteilen im Hoch- und Tiefbau und führen auch Reparatur-, Restaurierungs- und Umbauarbeiten an Bauwerken durch. Zum Hochbau gehören z.B. Wohnhäuser, öffentliche Bauten, Industrie- und Verkehrsbauten. Zum Tiefbau zählen z.B. Brücken und Kraftwerksbauten.

##### 2. \_\_\_\_\_

Nach technischen Unterlagen wie Bauzeichnungen, Plänen und Skizzen errichten MaurerInnen Mauerwerke und Gebäude aus unterschiedlichsten Baumaterialien wie Ziegeln, Natursteinen, Beton und Stahlbeton. Mit Mischmaschinen stellen sie Mörtel zum Mauern und Verputzen her. Vor allem im Innenausbau verwenden sie Füll-, Isolier- und Dämmstoffe. Zum Handwerkszeug der MaurerInnen gehören u.a. eine Kelle, ein Hobel, ein sog. Pfandl (= Mörtelpfanne) und ein Reibebrett. Sie kontrollieren ihre Arbeit mit einer Wasserwaage und einem Lot. [...]

##### 3. \_\_\_\_\_

Bei der Errichtung eines Bauwerkes sind neben den MaurerInnen auch andere FacharbeiterInnen des Baugewerbes (z.B. SchalungsbauerIn) und der Bauhilfsgewerbe (z.B. MalerIn und AnstreicherIn) sowie angelernte ArbeiterInnen und HilfsarbeiterInnen beschäftigt.

##### 4. \_\_\_\_\_

In der Baugrube, die entsprechend dem Bauplan meist mit Baggern ausgehoben wird, stellen die MaurerInnen das Fundament eines Gebäudes her. Wenn der dafür verwendete Beton ausgehärtet ist, errichten sie die Kellermauern aus Beton oder Betonschalsteinen. Sie sorgen durch Auftragen von Schutzanstrichen an den Außenflächen der Kellermauern für die Feuchtigkeitsabdichtung. Über den Kellermauern errichten die MaurerInnen eine Massivdecke aus Beton. Diese wird geschalt, bewehrt und betoniert bzw. kann sie auch als Fertigteil auf die Baustelle geliefert werden. Anschließend werden die Geschossmauern (tragende Wände) errichtet. Diese können vor Ort mit Ziegeln gemauert werden oder aus gelieferten Fertigteilen montiert werden. Neben tragenden Wänden errichten sie auch nicht-tragende Zwischenwände, die sie ebenfalls mauern oder montieren.

## 5.

Beim Aufstellen von Ziegel- und Betonmauern arbeiten die MaurerInnen nach Ausführungsplänen (= Polierplan<sup>AT</sup>) im Maßstab 1:50. Zum Herstellen einer Ziegelwand sind folgende Arbeitsschritte erforderlich: Nach dem Aufreißen<sup>AT</sup>/Anlegen<sup>DE</sup> der Wand am Boden verlegen die MaurerInnen die erste Schar<sup>AT</sup>/Reihe<sup>DE</sup> in ein Mörtelbett. Sie richten die einzelnen Ziegel mit Schnur, Lot und Wasserwaage aus und verbinden sie mit einer Mörtelschicht. Mörtel ist ein Gemisch aus Sand, Wasser, Zement oder Kalk, das aushärtet und das Mauerwerk bindet. [...]

Beim Errichten von Mauern, Decken und Fundamenten beachten die MaurerInnen die Planunterlagen, in denen alle Aussparungen für Türen und Fenster sowie Schlitz- und Durchbrüche für Gas-, Wasser- und Stromleitungen angegeben sind.

Anschließend verputzen die MaurerInnen die Wände und Decken mit Putzmörtel [...]. Sowohl Innen- als auch Außenputzarbeiten führen die MaurerInnen entweder ein- oder mehrlagig mit Putzmaschinen oder durch händisches Auftragen durch.

## 6.

Im Zuge der Ausbauarbeiten verlegen die MaurerInnen einen Estrich (= ca. 5 cm starke, ebene Betonschicht) für den späteren Fußboden. Sie setzen Fenster- und Türstöcke ein und errichten die Stiegen<sup>AT</sup>/Treppen<sup>DE</sup>. Außerdem betonieren sie Kanal- und Putzschächte und verlegen Kanalrohre.

Quelle: <http://www.berufslexikon.at/pdf/pdf.php?id=138&berufstyp=1> (leicht gekürzt und korrigiert)

## 2B Überschriften zuordnen

Lesen Sie den Text (2A) noch einmal und ordnen Sie die Überschriften aus der Box den passenden Abschnitten (1-6) zu.



### Tipp:

Unterstreichen Sie zuerst die zentralen Informationen/Wörter in den einzelnen Abschnitten.

**Die Herstellung von Mauerwerk**

**Andere Berufe am Bau**

**Weitere Arbeiten**

**Wichtige Baumaterialien und Werkzeuge**

**Hauptaufgaben von MaurerInnen ✓**

**Vom Fundament zu den Wänden**

## 2C Die richtige Reihenfolge

Bringen Sie folgende Aufgaben eines Maurers/einer Maurerin in die richtige Reihenfolge. Was passiert als erstes, was später?  
Vergleichen Sie dann mit Abschnitt 4 aus dem obigen Text (2A).



|    |                                                                                                          |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Das Fundament des Gebäudes wird hergestellt.                                                             |
|    | Darüber wird eine Decke aus Beton errichtet.                                                             |
|    | Die Kellermauern werden gegen Feuchtigkeit abgedichtet.                                                  |
| 1. | Die Baugrube wird ausgehoben.                                                                            |
|    | Nachdem die Decke geschalt <sup>AT</sup> /eingeschalt <sup>DE</sup> und bewehrt ist, wird sie betoniert. |
|    | Die Kellermauern werden errichtet.                                                                       |
|    | Anschließend werden die tragenden Wände hergestellt.                                                     |
|    | Die Decke wird geschalt <sup>AT</sup> /eingeschalt <sup>DE</sup> und bewehrt.                            |
|    | Dann werden (nichttragende) Zwischenwände gemauert oder montiert.                                        |

## 2D Wortschatz

Im Text (2A) kommt das Wort *Bau* sehr häufig vor, vor allem in zusammengesetzten Wörtern (= Komposita). Lesen Sie die Abschnitte 1-4 noch einmal und unterstreichen Sie alle Wörter, die das Wort *Bau* enthalten.  
Tragen Sie die Wörter dann in die Liste ein und klären Sie gemeinsam die Bedeutungen. Notieren Sie auch den richtigen Artikel dazu.



| der/die/das <b>Bau</b> -... | der/die/das ...- <b>bau</b> -... | der ...- <b>bau</b> |
|-----------------------------|----------------------------------|---------------------|
| <i>das Bauwerk</i>          |                                  |                     |
|                             |                                  |                     |
|                             |                                  |                     |

## 2E Internetrecherche: Werkzeuge

Im Text (2A) haben Sie über einige Handwerkszeuge des Maurers/der Maurerin gelesen. Recherchieren Sie weitere wichtige Werkzeuge aus Katalogen (z.B. [www.rosa-moser.at](http://www.rosa-moser.at); [www.zgonc.at](http://www.zgonc.at) oder [www3.westfalia.de/shops/werkzeug](http://www3.westfalia.de/shops/werkzeug)) und präsentieren Sie Ihre Ergebnisse in der Gruppe. Sie können auch Fotos mit wichtigen Werkzeugen aus diesen Katalogen ausschneiden und ein persönliches Bildwörterbuch zusammenstellen.



## 2F Partnerinterview: berufliche Anforderungen

Hier finden Sie eine Liste mit wichtigen beruflichen Anforderungen für Personen, die auf der Baustelle arbeiten möchten. Arbeiten Sie (Person A) mit einem Partner/einer Partnerin (Person B) und fragen Sie nach der jeweils fehlenden Information!



### Zum Beispiel:

Frage: **Was braucht man**, um schwere Materialien tragen zu können?

Antwort: Man braucht einen kräftigen Körperbau.

Frage: **Wozu (Warum) braucht man** einen kräftigen Körperbau?

Antwort: Um schwere Materialien tragen zu können.

### Person A

Was braucht man, um...?

Wozu/Warum braucht man...?



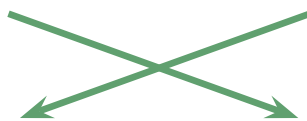
| Man braucht...                                             | um ...                                                               |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| einen kräftigen Körperbau,                                 | schwere Materialien tragen zu können.                                |
|                                                            | Materialien zu tragen und unter Witterungseinflüssen* zu arbeiten.   |
| körperliche Wendigkeit und ein gutes Gleichgewichtsgefühl, | am Gerüst arbeiten zu können.                                        |
| Handgeschicklichkeit,                                      |                                                                      |
| eine gute Auge-Hand-Koordination,                          | Fertigbauteile zu verlegen und Verputzarbeiten durchzuführen.        |
|                                                            | mit Zement, Kalk usw. arbeiten zu können.                            |
| eine räumliche Vorstellungsfähigkeit,                      | Mauern herzustellen und Umbau- und Sanierungsarbeiten durchzuführen. |
| ein technisches Verständnis,                               |                                                                      |
| eine Fähigkeit zur Zusammenarbeit,                         | in Gruppen zu arbeiten.                                              |
|                                                            | um Unfälle auf Baustellen zu vermeiden.                              |

\* Witterungseinflüsse sind Hitze, Kälte, Wind, Regen, ... (= bei jedem Wetter)

## Person B

Was braucht man, um...?

Wozu/Warum braucht man...?



| Man braucht...                                             | Um ...                                                             |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|                                                            | schwere Materialien tragen zu können.                              |
| physische Ausdauer,                                        | Materialien zu tragen und unter Witterungseinflüssen* zu arbeiten. |
| körperliche Wendigkeit und ein gutes Gleichgewichtsgefühl, |                                                                    |
| Handgeschicklichkeit,                                      | händisch zu verputzen und Messarbeiten durchzuführen.              |
|                                                            | Fertigbauteile zu verlegen und Verputzarbeiten durchzuführen.      |
| eine unempfindliche Haut,                                  | mit Zement, Kalk usw. arbeiten zu können.                          |
| räumliche Vorstellungsfähigkeit,                           |                                                                    |
| ein technisches Verständnis,                               | mit Maschinen zu arbeiten (z.B. beim Verputzen).                   |
|                                                            | in Gruppen zu arbeiten.                                            |
| eine gute Reaktionsfähigkeit,                              | um Unfälle auf Baustellen zu vermeiden.                            |

\* Witterungseinflüsse sind Hitze, Kälte, Wind, Regen, ... (= bei jedem Wetter)

Quelle: [www.berufslexikon.at/beruf138\\_2](http://www.berufslexikon.at/beruf138_2)

### 3. Sicherheit auf der Baustelle

#### 3A Die persönliche Schutzausrüstung

Auf einer Baustelle gibt es viele Gefahrenquellen. Daher muss der Arbeitgeber/ die Arbeitgeberin eine persönliche Schutzausrüstung (= PSA) zur Verfügung stellen und der Arbeitnehmer/ die Arbeitnehmerin muss sie verwenden. Welche Schutzausrüstungen kennen Sie? Ordnen Sie den Fotos die passende Bezeichnung zu und vergleichen Sie mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin.



der Schutzhelm  
die Staubschutzmaske  
der Gehörschutz

die Schutzbrille

Arbeitshandschuhe

Sicherheitsschuhe mit Stahlkappen und Stahlsohle

das Arbeitsgewand<sup>AT</sup>/die Arbeitskleidung<sup>DE</sup>

### 3B Funktionen der Schutzausrüstung

Was/wovor schützt z.B. ein Helm? Füllen Sie die Wörter aus 3A in die Lücken ein und vergleichen Sie mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin.



- Der Gehörschutz schützt die Ohren (das Gehör) vor Gehörschäden.
- \_\_\_\_\_ schützt den Körper und die Haut z.B. vor chemischen Stoffen.
- \_\_\_\_\_ schützt den Kopf vor herabfallenden Gegenständen.
- \_\_\_\_\_ schützen die Füße vor herabfallenden oder spitzen Gegenständen.
- \_\_\_\_\_ schützt die Augen z.B. vor Splittern und Spänen oder Verätzungen.
- \_\_\_\_\_ schützt die Atmungsorgane vor Staub oder Gasen und Dämpfen.
- \_\_\_\_\_ schützen die Hände vor mechanischen Verletzungen und vor aggressiven Stoffen.

### 3C Schutzausrüstung im Einsatz

Was passt zusammen? Verbinden Sie die Fragen mit den korrekten Antworten und sprechen Sie dann mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin.



|                                                                                               |      |                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Wann muss man einen <i>Schutzhelm</i> tragen?                                              | ⇒ b) | a) Immer!                                                                                                                                                             |
| 2. Wann muss man eine Schutzbrille tragen?                                                    | ⇒    | b) Bei Kranbetrieb, Rohbauarbeiten (wenn die Wände und Decken betoniert werden) und bei Kanalarbeiten ist Helmpflicht!                                                |
| 3. Wann muss man Arbeitshandschuhe tragen?                                                    | ⇒    | c) Z.B. bei Gefährdungen durch Splitter, Späne oder Funkenflug.                                                                                                       |
| 4. Wann muss man Sicherheitsschuhe tragen?                                                    | ⇒    | d) Z.B. bei Abbrucharbeiten mit großer Staubentwicklung.                                                                                                              |
| 5. Wann muss man ein Arbeitsgewand <sup>AT</sup> / eine Arbeitskleidung <sup>DE</sup> tragen? | ⇒    | e) Bei hoher Lärmbelastung, z.B. bei Arbeiten mit einem Winkelschleifer, einer Baukreissäge oder einer Ziegelschneidmaschine <sup>AT</sup> /Steinsäge <sup>DE</sup> . |
| 6. Wann muss man eine Staubschutzmaske tragen?                                                | ⇒    | f) Beim Tragen von schweren Gegenständen oder beim Betonieren und Verputzen.                                                                                          |
| 7. Wann muss man einen Gehörschutz tragen?                                                    | ⇒    | g) Immer! Er soll reißfest und gut anliegend sein.                                                                                                                    |

## 4. Sicherheitsbestimmungen

### 4A Interview mit einer Bauunternehmerin

Eine Bauunternehmerin erzählt über Sicherheitsbestimmungen auf der Baustelle. Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie das Interview und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin über den Inhalt aus.



### 4B Lückentext

Hören Sie das Gespräch (4A) noch einmal und füllen Sie die Lücken aus. Vergleichen Sie dann mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin.



- A: Das Thema Sicherheit ist sehr wichtig auf einer Baustelle. Welche Sicherheitsbestimmungen gibt es da?
- B: Also grundsätzlich gibt es eine Bauarbeiterschutverordnung<sup>AT</sup> (= UVV – Unfallverhütungsvorschriften-Bau<sup>DE</sup>), in der geregelt ist, also von der \_\_\_\_\_ bis zum \_\_\_\_\_, was die Leute zu tragen haben. Aber auch wie zum Beispiel \_\_\_\_\_ aufgestellt werden. Schutzgerüste kennen sie vielleicht, wenn sie an einer großen Baustelle vorbeikommen, die für die Passanten eingerichtet werden, dass nicht irgendjemanden was auf den \_\_\_\_\_ fallen kann oder so. Wichtig ist auch zum Beispiel das Thema \_\_\_\_\_ am Bau. Die brauchen ja Strom auf der Baustelle. Da gibt's dann ein \_\_\_\_\_, wo halt Strom entnommen werden kann, und das muss natürlich bestens abgesichert sein. Und es herrscht – ganz wichtig – \_\_\_\_\_ auf der Baustelle.
- A: Ok, und halten sich die Leute immer daran, an die Sicherheitsbestimmungen?
- B: Prinzipiell ja. Es ist sicher wichtig, dass auch da von der \_\_\_\_\_ her darauf geachtet wird, dass das halt \_\_\_\_\_ wird und auch wirklich eingehalten wird. Und die Mitarbeiter darauf hingewiesen werden, wenn sie mal was vergessen haben. Und ansonsten gibt es schon auch \_\_\_\_\_ und \_\_\_\_\_ von der AUVA zum Beispiel. Für alle Arbeitsbereiche, also für \_\_\_\_\_, für Kranarbeiten, \_\_\_\_\_, Gerüstungen<sup>AT</sup> (= Gerüste<sup>DE/AT</sup>),... die verschiedensten Bereiche.
- A: Gut. Vielleicht können Sie noch erklären, was ist die AUVA?
- B: Das ist die \_\_\_\_\_. Die hat sich da dem Thema Sicherheit sehr angenommen und bietet eben auch Schulungen und Broschüren und so weiter an.
- A: OK, gut. Vielen Dank für das Gespräch!

### 4C Internetrecherche: Bauarbeiterschutverordnung bzw. Unfallverhütungsvorschriften-Bau

Recherchieren Sie im Internet, was die Bauarbeiterschutverordnung<sup>AT</sup> bzw. die Unfallverhütungsvorschriften-Bau<sup>DE</sup> sind. Welche Informationen finden Sie dort z.B. über die persönliche Schutzausrüstung? Berichten Sie in der Gruppe.



## 5. Eine Frau am Bau

### 5A Linda Hofer erzählt

Linda Hofer erzählt über die Tätigkeit als Bauunternehmerin.  
Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie das Interview und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin über den Inhalt aus.



### 5B Steckbrief ausfüllen

Hören Sie das Gespräch noch einmal und füllen Sie den Steckbrief aus.



**Name: Linda Hofer**

© Hofer

▷ Gründe für die Jobwahl:

---

▷ Ausbildung:

---

▷ Berufsbezeichnung:

---

▷ Besondere Herausforderungen:

---

▷ Das Schöne am Job:

---

### 5C Diskussion

Im Baubereich arbeiten traditionell wenige Frauen. In Österreich liegt der Frauenanteil bei 5,6 % (AMS Österreich, Oktober 2010).

Welche Gründe gibt es dafür?

Kennen Sie Frauen, die im Baugewerbe arbeiten? Was sind Ihre Erfahrungen?  
Tauschen Sie sich in der Gruppe aus.



## 6. Ein Tag am Bau

### 6A Ein typischer Tagesablauf

Die ehemalige Bauunternehmerin Linda Hofer erzählt über einen typischen Tagesablauf auf der Baustelle. Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), hören Sie das Interview und tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin über den Inhalt aus.



### 6B Richtig oder falsch?

Hören Sie das Gespräch (6A) noch einmal und kreuzen Sie an: Was ist richtig? Was ist falsch? Korrigieren Sie die falschen Aussagen.



|                                                                                                     | r                        | f                        | Korr. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------|
| 1. Ein Arbeitstag dauert normalerweise acht Stunden.                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 2. Bei einer kurzen Woche ist der Freitag frei.                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 3. Die Arbeiter treffen sich auf der Baustelle oder im Baubüro.                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 4. Der Baumeister macht die Einteilung.                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 5. Die Arbeiter müssen bei jedem Wetter arbeiten.                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 6. BUAK <sup>AT</sup> (=BauBG <sup>DE</sup> ) steht für Bauarbeiterunfalls- und Angehörigenkassa.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 7. Auf dem Bau gibt es so genannte Arbeitspartien <sup>AT</sup> (= Arbeitskolonnen <sup>DE</sup> ). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 8. Die Arbeiter müssen auf der Baustelle in Teams zusammenarbeiten.                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 9. Der Ingenieur kauft die Baumaterialien ein.                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 10. Jeder Arbeiter muss am Abend einen Bautagesbericht schreiben.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |

## 6C Hierarchie in einer Baufirma

Hören Sie das Gespräch (6A) noch einmal und sammeln Sie alle Berufsbezeichnungen.

Wer steht wo in der Hierarchie? Was denken Sie?




---



---



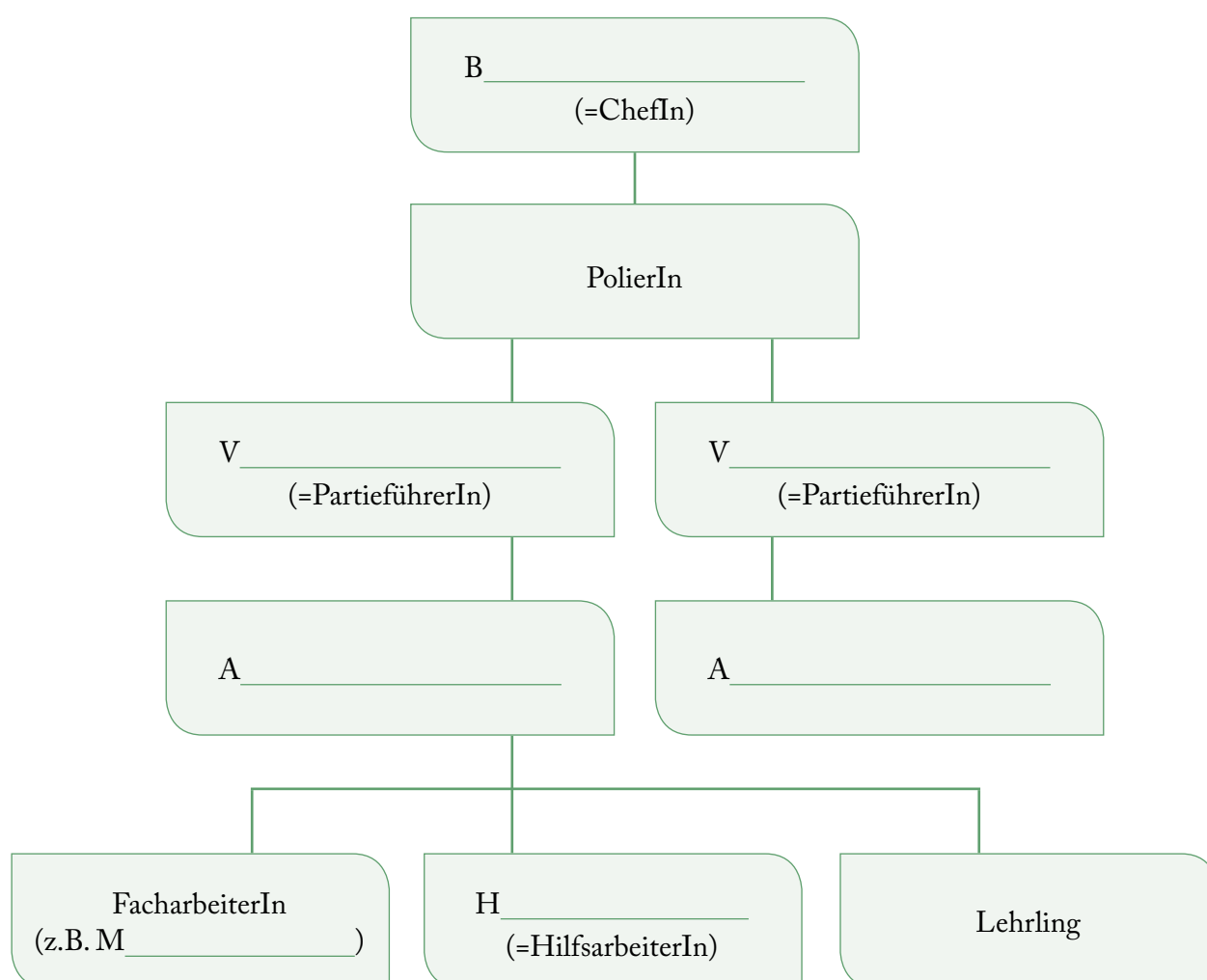
---



---



---



## 6D Besuch am Bau

Gehen Sie auf die Website [www.meet-the-need-project.eu](http://www.meet-the-need-project.eu), schauen Sie sich den Videoclip „Wetterfest – Besuch am Bau“ aus den Karrierevideos des Arbeitsmarktservice (AMS) an. Tauschen Sie sich mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin über den Inhalt aus!

Quelle: <http://www.karrierevideos.at/betriebsbesuche/wetterfest-besuch-am-bau>



## 6E Fragen zum Film

Schauen Sie sich den Videoclip (6D) noch einmal an und beantworten Sie die Fragen. Vergleichen Sie dann mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin.



1. Was ist das Wichtigste auf der Baustelle?

⇒ \_\_\_\_\_

2. Warum wollte Patrick auf der Baustelle arbeiten?

⇒ \_\_\_\_\_

3. Welche Lehre macht er?

⇒ \_\_\_\_\_

4. Was ist Herr Errath von Beruf?

⇒ \_\_\_\_\_

5. Was ist für Patrick schlimmer, die Hitze oder die Kälte? Warum?

⇒ \_\_\_\_\_

6. Was muss man besonders gut können, um auf der Baustelle zu arbeiten?

⇒ \_\_\_\_\_

7. Was ist beim Mauern wichtig?

⇒ \_\_\_\_\_

8. Welche Aufstiegschancen gibt es?

⇒ \_\_\_\_\_

9. Welche Baustellen gefallen Patrick am besten? Warum?

⇒ \_\_\_\_\_

10. Was ist das Wichtigste in der Arbeit des Poliers?

⇒ \_\_\_\_\_

11. Was ist wichtiger beim Bauen: Geschwindigkeit oder Genauigkeit?

⇒ \_\_\_\_\_



## Folgende KooperationspartnerInnen haben uns bei der Arbeit an diesem Kompendium unterstützt

---

### Österreich:

- ▷ Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (ABI), Arbeitsmarktservice Österreich, Treustraße 35-43, 1200 Wien
- ▷ Berufsschule für Baugewerbe, Wagramerstraße 65, A-1220 Wien: Schulleiter Gerhard Büchl, Schulleiter-Stv. Wilfried Frantsich
- ▷ Berufsschule Einzelhandel und EDV-Kaufleute, Kempelengasse 20, A-1100 Wien: Berufsschuldirektorin Eva-Maria Redl, Berufsschuldirektorin-Stv. Anna Pichler, Dipl.-Päd. Gerda Wiltschek und ihre Klasse (1. Lehrjahr)
- ▷ Biber Verlagsgesellschaft mbH, Museumsplatz 1/ e-1.4, A-1070 Wien
- ▷ 55PLUS Medien GmbH, Mexikoplatz 17/13, A-1020 Wien. Hans Varga, Geschäftsführender Gesellschafter
- ▷ Haslinger Baumann Elisabeth, Mag., DGKP, Pflegewissenschaftlerin
- ▷ Jugendbildungszentrum an der VHS Ottakring, Ludo-Hartmann-Platz 7, A-1160 Wien: Trainer Uly Paya und seine Klasse (Komflex)
- ▷ Michalica-Zottl Claudia, MSc, Leiterin des Fachbereichs Aus-, Fort und Weiterbildungen Gesundheit und soziale Dienste im Ausbildungszentrum des Wiener Roten Kreuzes
- ▷ Syllaba Linda, geb. Hofer: Dipl. Lebensberaterin, Familien-, Paar- & Einzelcoach, Familylab Seminarleiterin, Dipl. Businesscoach, ehemalige Bauunternehmerin
- ▷ Wiener Hilfswerk SOMA, Neustiftgasse 73 - 75, 1070 Wien, Carsten Zech, Leiter SOMA; Emese Sagi, Susanne Predler
- ▷ Wirtschaftskammer Österreich, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien

### Deutschland:

- ▷ AllgäuStift – Netzwerk für Familie, Gesundheit und Pflege  
Schumacherring 11, 87437 Kempten (Allgäu); Telefon: (0831) 56115-0,  
Web: <http://www.allgaeustift.de>
- ▷ Seidler Christian, [www.christian-seidler.com](http://www.christian-seidler.com). (Fotos Bürokommunikation)
- ▷ Wissenschaft-Fortbildung-Praxis (WFP) Bad Sulza e.V.; Wunderwaldstraße 2, DE - 99518 Bad Sulza; Tel.: +49 (0) 36461 / 20323; e-Mail: [info@schulewfp.de](mailto:info@schulewfp.de)
- ▷ Staatliches Berufsschulzentrum für Wirtschaft und Verwaltung Karl-Volkmar-Stoy Schule Jena; [www.stoyschule.de](http://www.stoyschule.de)

Unser Dank gilt außerdem allen SprecherInnen der Hörtexte.

