

Larisa Klyushkina

Anastassiya Semyonova

Office-Management

Unterrichtsmaterialien für Firmentrainings mit russischsprachigen Deutschlernern

Sprache: Deutsch als Fremdsprache

Niveaustufe: B1-B2 (GER)



Larisa Klyushkina

Anastassiya Semyonova

Office-Management

Unterrichtsmaterialien für Firmentrainings
mit russischsprachigen Deutschlernern

Sprache: **Deutsch als Fremdsprache**

Niveaustufe: **B1- B2 (GER)**

Dieses Modul ist entstanden im Rahmen des von der EU geförderten Projektes IDIAL4P (Fachsprachen für die Berufskommunikation: regionalisiert – interkulturell – qualifizierend – professionell), das von 2010 bis 2011 an der Abteilung Interkulturelle Germanistik der Georg-August-Universität Göttingen mit zehn europäischen Partnern durchgeführt wurde.

Idee und Konzeption

Dr. Annegret Middeke und Dr. Matthias Jung

Projektleitung

Dr. Annegret Middeke

Pädagogische Leitung

Anastassiya Semyonova M.A.

Transnationale Koordination

*Prof. Dr. Hiltraud Casper-Hehne und
PD Dr. Andrea Bogner*

Göttingen im September 2011

*Diese Veröffentlichung
ist mit Unterstützung
der Europäischen Union
entstanden. Der Inhalt
unterliegt der alleini-
gen Verantwortung
der Projektleitung und
des Autorenteams und
gibt in keiner Hinsicht
die Meinung der Euro-
päischen Union wieder.*

Einleitung

Liebe Deutschlehrende, liebe Deutschlernende!

Wir freuen uns, dass Sie mit unserem Fachfremdsprachenmodul „Office-Management“ arbeiten!

Zielgruppe:

Das vorliegende Modul „Office-Management“ für Firmentrainings mit russischsprachigen Deutschlernern richtet sich primär an russischsprachige Mitarbeiter von internationalen Unternehmen, die im Assistenz- und/oder Sekretariatsbereich tätig sind, aber auch an alle weiteren Deutschlerner ab dem Niveau B1, deren Lernziel es ist, in verschiedenen Berufssituationen erfolgreich auf Deutsch zu kommunizieren.

Methodisch-didaktisches Konzept:

Das Modul „Office-Management“ versucht, die Prinzipien eines offenen, interkulturellen, kommunikativen, handlungsorientierten und Autonomie fördernden Fachunterrichts umzusetzen. Die Grundlage des Konzeptes bildet der „Gemeinsame europäische Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen“ (Europarat 2001). Dazu orientiert sich das Modul an den Empfehlungen von „Profile Deutsch“ (2005). Ausführliche Informationen dazu finden Sie in den Projekthandreichungen:

<http://www.idial4p-projekt/projekthandreichungen.pdf>

Zielsetzung:

In dem Modul „Office-Management“ werden neben den fachsprachlichen vor allem auch interkulturelle Kompetenzen vermittelt, indem die Materialien des Moduls auf landesspezifisch berufsbezogenes Wissen fokussieren und zur interkulturellen Reflexion anregen. Daher ist eines der Hauptziele des Moduls, die Lerner auf Kontakte mit Personen aus/in Deutschland vorzubereiten und außerdem eine Gesamtsensibilisierung im Bereich der interkulturellen Kommunikation im beruflichen Kontext zu erreichen.

Aufbau und Inhalt des Moduls:

Das Modul besteht aus 5 Lektionen, die jeweils 4 Seiten pro Lektion enthalten. Insgesamt umfasst das Modul 20 Seiten, die für 30 UE konzipiert sind.

Alle 5 Lektionen behandeln jeweils spezifische berufliche Anforderungen, sind in sich abgeschlossene Einheiten und sind einzeln oder komplementär zu anderen im Unterricht einsetzbar. Jede Lektion beginnt als Einstieg ins Thema mit einem visuellen Impuls.

Die Materialien des Moduls weisen keine stringente sprachliche und grammatische Progression auf und legen gezielt den Schwerpunkt auf die Verbesserung von Fertigkeiten und Kompetenzen, die die Lerner auf das sprachliche Handeln in interkulturellen Interaktionen vorbereiten. Durch diese Situationsbezogenheit des didaktischen Ansatzes weist das Modul eine steile Progression auf und vermittelt vor allem fachrelevante Kenntnisse und Kompetenzen. Die berufsrelevanten sprachproduktiven und interaktiven Fertigkeiten werden mit Hilfe der Szenariotechnik trainiert. Durch Szenarien, aber auch Projekte werden authentische Sprechsituationen in einem Berufsfeld/Fachbereich simuliert, um praxisnahe und relevante kommunikative Handlungen einzuüben.

Für die Bearbeitung der Lektionen werden im Downloadcenter darüber hinaus weitere benötigte Materialien (Audiodateien, Redemittel, Formularvordrucke) sowie Transkriptionen der Hörtexte als auch Lösungen, Unterrichtsvorschläge und Erwartungshorizonte zu den Aufgaben angeboten.

Wir danken:

- ▶ der EU für die finanzielle Unterstützung des Projektes IDIAL^{4P}
- ▶ Frau Prof. Dr. Dagmar Blei (Leipzig) für die tiefgründige Begutachtung der Module
- ▶ Frau Helga Heidecker (Göttingen) für das intensive Korrekturlesen
- ▶ Herrn Mateusz Świstak (Polen) für die ansprechende und kreative Layoutgestaltung
- ▶ Herrn Ger Augsten (Göttingen) für die Aufnahmen der Hörtexte
- ▶ sowie allen weiteren KollegInnen für die wertvollen Anregungen und Hilfen bei der Entwicklung der Materialien

Wir wünschen Ihnen viel Freude und Erfolg beim Lernen!

Über Ihre Rückmeldungen aus der Unterrichtspraxis würden wir uns sehr freuen.

Ihre Autorinnen

Übersicht: Gesamtmodul

Lektion	Themen	Wortschatz	Grammatik	Projekt/ Szenario
1. Moderner Büroalltag S. 1-4	Arbeitsaufgaben im Beruf des Office-Managers, S. 1; Modernes Bürokonzept, S. 2	Büroustensilien/ Bürogeräte (assoziatives Vokabellernen; Komposita bilden), S. 1	Transitive Verben; Passiv, S. 3	Projekt: Internet-Recherche und Präsentation des Posters, S. 4
2. Geschäfts-kommunikation S. 5-8	Geschäftsbezogene Telefonate, S. 5; Umgang mit Unhöflichkeit und Anredeformen in der Geschäftswelt, S. 6	Formen der Bürokommunikation (Arbeit mit einer Mind Map), S. 7		Szenario: Dienstreiseplan vorbereiten, S. 8
3. E-Mail im Detail S. 9-12	E-Mail im Berufsalltag, S. 9-10	Temporalangaben, S. 11; E-Mail-Bestandteile, S. 12	Verbrenktion, S. 11	
4. Erfolgreich verhandeln S. 13-16	Jobangebot mit Vorgesetzten verhandeln, S. 15	Verhandlungen führen (Arbeit mit einer Mind Map), S. 14		Szenario: Lieferantenauftrag aushandeln, S. 16
5. Arbeitswelten S. 17-20	Interview: Arbeits-erfahrungen im Ausland, S. 18; Smalltalk im Geschäftsleben, S. 19 Karriere machen, S. 20			Szenario: Recherche über das Verhalten in der Arbeitswelt, S. 20

Übersicht: Lektionen

Lektion 1: **Moderner Büroalltag**

Fertigkeiten, Kompetenzen und Kann-Bestimmungen	Handlungsorientiertes Lernen in Themen, Situationen, Textsorten
SPRECHEN anhand handschriftlicher Notizen	Kurze spontane Mitteilungen über Aufgabenbereiche im Beruf des Office-Managers; schriftliches Festhalten wichtiger Stichwörter; Teilnahme an einem Gruppengespräch <i>Moderner Büroalltag</i>
WORTSCHATZ erschließen	Arbeitstechnik: assoziatives Erschließen beim Fachwortschatzlernen; korrekte Aneignung grammatischer Formen <i>Büroutensilien und -geräte</i>
HÖREN und Verstehen kurzer fachspezifischer Filme und Sendungen	Arbeitstechnik: Hypothesenbildung im Vorfeld einer (Video-)Präsentation; Notiztechnik; globales und selektives Hörverstehen kurzer fachspezifischer Texte mit anschließender Zusammenfassung ihrer Inhalte zu Präsentationszwecken; gezielte interkulturelle Vergleiche: argumentieren, diskutieren, Stellung nehmen <i>Bürokonzept 2010</i>
GRAMMATIK: Bildung und Nutzung fachsprachlicher Konstruktionen	Nutzung fachsprachlichen Wortschatzes zur Bildung und Anwendung fachsprachlicher Nomen-Verb-Verbindungen und Passiv-Konstruktionen <i>Arbeitsaufgaben im Büroalltag</i>
PROJEKTARBEIT: Recherchieren und Präsentieren	Arbeitstechnik: Internet-Recherche und Präsentation der Arbeitsergebnisse mit der sozialen Form „Posterrundgang“ oder „Gallery Walk“ <i>Moderne Büroarbeit</i>

Lektion 2: Geschäftskommunikation



Fertigkeiten, Kompetenzen und Kann-Bestimmungen	Handlungsorientiertes Lernen in Themen, Situationen, Textsorten
HÖREN und Verstehen kurzer geschäftsbezogener Telefongespräche	Globales und selektives Hören; schriftliches Festhalten wichtiger Formulierungen; Herstellen der interkulturellen Vergleiche; Arbeitstechnik: Ergänzung der Stichworte und Notiztechnik <i>Besonderheiten des erfolgreichen Telefonierens</i>
LESEN und Verstehen eines fachspezifischen Textes	Globales Lesen und Erstellen eines interkulturellen Ratgebers; gezielte interkulturelle Vergleiche: diskutieren, Stellung nehmen und Beispiele anführen <i>Professioneller Umgang mit Unhöflichkeit</i> <i>„Duzen oder Siezen?“ – Anredeformen in der deutschen Geschäftswelt</i>
SPRECHEN anhand einer Mind Map	Über den beruflichen Alltag des Office-Managers diskutieren; die Arbeitsaufgaben des Office-Managers beschreiben und vergleichen; den Argumenten anderer zustimmen bzw. sie ablehnen, eigene Meinung begründen <i>Mind Map „Bürokommunikation“</i>
SZENARIO: Organisation von Geschäftsreise	Kommunikative Abfolge fachspezifischer Handlungen im Bereich der Organisation einer Geschäftsreise nach Deutschland Arbeitstechnik: Notiztechnik, Internet-Recherche, Durchführung der Telefonate, Erstellen eines „Dienstreiseplanes“ <i>Vorbereitung eines Dienstreiseplanes</i>

Lektion 3: E-Mail im Detail



Fertigkeiten, Kompetenzen und Kann-Bestimmungen	Handlungsorientiertes Lernen in Themen, Situationen, Textsorten
SPRECHEN über berufsspezifische Situationen	Kurze spontane Äußerungen über eigene Gefühlslage im Berufskontext; Angemessenheit des Ausdrucks; Arbeitstechnik: Assoziogramm <i>E-Mails im (Berufs-)Alltag</i>
HÖREN und Verstehen kurzer berufsbezogener Äußerungen und Gespräche	Globales und selektives Hörverstehen kurzer berufsbezogener Äußerungen und Gespräche mit anschließender Stellungnahme zum Thema des Gesprächs; Arbeitstechnik: Notiztechnik <i>Mails: Zeitvernichter oder Effizienz-Segen?</i>
WORTSCHATZ erweitern	Gebrauch temporaler Angaben im berufsbezogenen Kontext; Verbrektion: berufsspezifische Lexik zur Beschreibung kommunikativer Abläufe
LESEN und Verstehen fachspezifischer Definitionen	Selektives Leseverstehen kurzer Texte, die fachspezifische Definitionen enthalten; Arbeitstechnik: graphische Darstellung verbaler Informationen <i>E-Mail-Aufbau</i>

Lektion 4: **Erfolgreich verhandeln**



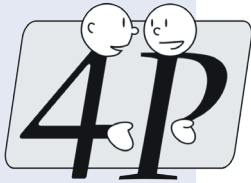
Fertigkeiten, Kompetenzen und Kann-Bestimmungen	Handlungsorientiertes Lernen in Themen, Situationen, Textsorten
SPRECHEN über Fotocollage	Kurze spontane Äußerungen über Aufgabenbereiche im Beruf des Office-Managers; schriftliches Festhalten wichtiger Stichwörter <i>Einstiegsseite: Erfolgreich verhandeln</i>
WORTSCHATZ erweitern	Berufsspezifische Lexik zur Beschreibung von Verhandlungen klären, Mind Map in kleineren Gruppen mit weiteren Begriffen vervollständigen Arbeitstechnik: assoziatives Erschließen beim Fachwortschatzlernen; Stichworte notieren <i>Mind Map „Verhandlungen“</i>
HÖREN und Verstehen eines Verhandlungsgesprächs	Globales und selektives Hören eines Verhandlungsgesprächs zwischen einer deutschen Vorgesetzten und eines russischen Mitarbeiters; interkultureller Vergleich des Gesprächsstils: argumentieren, diskutieren, Stellung nehmen; ein professionelles Verhandlungsgespräch in Partnerarbeit spielen <i>Verhandlungsgespräch: deutsche Vorgesetzte und russischer Mitarbeiter</i>
SZENARIO: Verhandlung mit dem Lieferanten bzgl. einer Falschlieferung	Kommunikative Abfolge fachspezifischer (Sprach-)Handlungen am Beispiel einer Bestellung von Büromaterialien: sich mit dem Lieferanten telefonisch in Verbindung setzen, über die Mengen und Preisangaben der Bestellung verhandeln und abschließend eine Bestätigungsemail verfassen <i>Lieferantenauftrag aushandeln</i>

Lektion 5: Arbeitswelten



Fertigkeiten, Kompetenzen und Kann-Bestimmungen	Handlungsorientiertes Lernen in Themen, Situationen, Textsorten
SPRECHEN über interkulturelle Situationen im Beruf	Kurze spontane Äußerungen über eigene Meinungen und Einschätzungen im Berufskontext; argumentieren <i>Einstiegsseite: Arbeitswelten</i>
HÖREN und Verstehen langer berufsbezogener Gespräche und/oder Interviews	Globales und selektives Hörverstehen langer berufsbezogener Gespräche mit anschließender Stellungnahme zum Thema des Gesprächs; Arbeitstechnik: Notiztechnik <i>Interview aus der Sendung „Frau im Beruf“</i>
SPRECHEN über Smalltalkthemen anhand einer Internetrecherche	Smalltalkthemen und Tabuthemen beim Smalltalk diskutieren und interkulturelle Vergleiche herstellen; Rollenspiel: Smalltalk auf einer Firmenfeier führen <i>Tipps für Smalltalk</i>
HÖREN und Verstehen langer berufsbezogener Gespräche und/oder Interviews	Selektives Hörverstehen langer berufsbezogener Gespräche mit anschließender Stellungnahme zum Thema des Gesprächs; Arbeitstechniken: Notiztechnik <i>Interview aus der Sendung „Frau im Beruf“</i>
SZENARIO: Informationsgespräche über Firmenkultur vorbereiten und führen	Thematisieren kultureller Besonderheiten; Arbeitstechnik: Internet-Recherche und Präsentation der Arbeitsergebnisse <i>Geschäftsknigge und Firmenkultur in Deutschland und Russland</i>

Lektion 1 Moderner Büroalltag

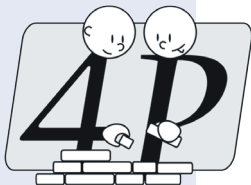


SPRECHEN

1. Betrachten Sie die Bilder. Sprechen Sie darüber,

- welche einzelnen Arbeitsbereiche zum Berufsbild eines Office-Managers/ Verwaltungsangestellten gehören und
- warum Sie sich für den Beruf des Office-Managers entschieden haben.

Machen Sie kurze stichwortartige Notizen. Sammeln und besprechen Sie Ihre Einträge im Plenum.



WORTSCHATZ

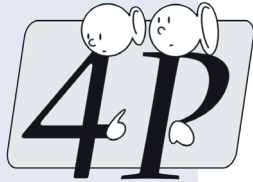
2. In einem modernen Büro werden viele Büroutensilien und Bürogeräte benutzt. Sehen Sie sich folgende Fotos an. Welche Geräte und zugehörigen Materialien, welche Hilfsmittel sehen Sie darauf? Können Sie einige weitere nennen? Erstellen Sie eine „Vokabelwolke“.

3. Bilden Sie aus folgenden Wortteilen zusammengesetzte zweiteilige Wörter (Komposita). Halten Sie sie schriftlich fest. Notieren Sie den bestimmten Artikel, die Genitiv- und Pluralformen, z.B.:

Computer + -bildschirm = **der Computerbildschirm, -s, -e**

Computer, Akten, Telefon,
Fax, Kartei, Blei, Kopf, Mobil, Drucker,
Diktier, Notiz, Klebe, Papier, Schreib,
Termin, Büro

-karte, -hörer, -lampe, -tastatur, -zettel, -block,
-ordner, -stift, -tasche, -telefon, -kalender,
-papier, -ablage, -maus, -stuhl, -gerät



HÖREN

1. Wie stellen Sie sich ein modernes Büro vor? Was gehört für Sie unbedingt dazu? Notieren Sie stichwortartig Ihre Erwartungen.
2. Sehen Sie sich eines der Videos über das innovative Bürokonzept 2010 des Unternehmens „B.Braun“ aus Melsungen ohne Ton an. Was fällt Ihnen bezüglich der Arbeitsgestaltung auf? Nennen Sie Beispiele.

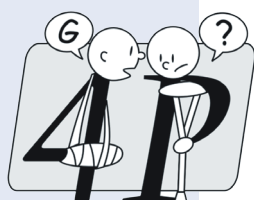
Videos zum Thema „Bürokonzept 2010“:

- <http://www.zdf.de/ZDFmediathek/hauptnavigation/startseite#/beitrag/video/989242/B%C3%BCrokonzept-2010>,
Startseite: <http://www.zdf.de/ZDFmediathek/hauptnavigation/startseite#/hauptnavigation/startseite>;
- <http://www.bbraun.de/cps/rde/xchg/bbraun-de/hs.xsl/buerokonzept-2010.html>,
Startseite: <http://www.bbraun.de/>;
- http://www.youtube.com/watch?v=6tZlF6mF_qg,
Startseite: <http://www.youtube.com/?gl=DE&hl=de>

3. Sehen Sie sich das Video zum zweiten Mal an und sortieren Sie die angegebenen Themen in der Reihenfolge Ihres Auftretens im Video:

...	Transparenz	_____
...	Arbeitsplätze	_____
...	Unterlagen/Akten	_____
...	Ambiente/Einrichtungsdesign	_____
...	Funktionsmöbel	_____

4. Hören Sie sich die Beschreibung des Bürokonzepts nochmals an. Notieren Sie zu jedem Stichwort einige Beispiele/Erklärungen.
5. Arbeiten Sie zu zweit. Stellen Sie eine kurze Beschreibung des Bürokonzepts 2010 zusammen. Diskutieren Sie in Partnerarbeit darüber, ob ein solches Konzept in Russland erfolgreich/möglich wäre. Begründen sie Ihre Meinung. Präsentieren Sie die Ergebnisse Ihrer Arbeit im Plenum.

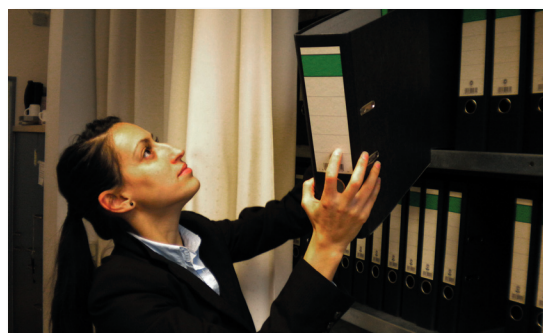
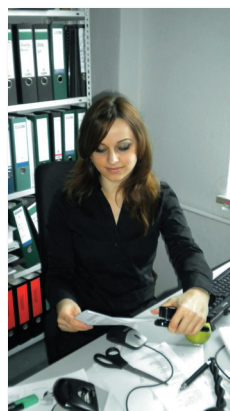


GRAMMATIK

1. Verbinden Sie Vokabeln aus der Wortschatz-Aufgabe (AB 1) mit passenden Verben aus der folgenden Liste. Bilden Sie 5-10 Sätze zum Thema „Arbeitsaufgaben im Büroalltag“. Beispiel: Anna heftet die Unterlagen ab.

benutzen
einschalten
bringen
anspitzen
verlieren
schreiben
nachfüllen
mitnehmen
ausschalten
ersetzen
bestellen
überprüfen

abheften
ablegen
reinigen
tackern
archivieren
lochen
beschriften
heften
wegräumen
verlegen
aufhängen
vorbereiten

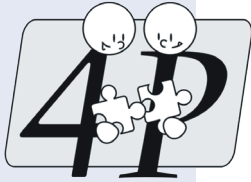


2. Formen Sie Ihre Sätze aus der vorigen Aufgabe zu Passiv-Sätzen um. Falls nötig, wiederholen Sie die Regeln der Passivbildung (schlagen Sie in einer Grammatik nach).

Beispiel: *Meine Kollegin hat ihre Aktentasche verlegt. – Die Aktentasche ist von meiner Kollegin verlegt worden.*

Passivsätze: _____

Eine weitere Passiv-Aufgabe finden Sie unter: http://www.schubert-verlag.de/aufgaben/xm/xm06_01.htm



PROJEKT:

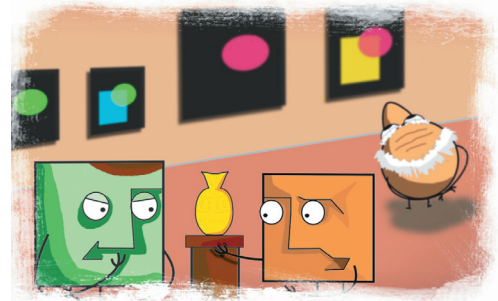
Internet-Recherche und Präsentation der Arbeitsergebnisse

Bilden Sie kleine Arbeitsgruppen und recherchieren Sie zu einem der folgenden Themenschwerpunkte im Internet:

Hilfsmittel im Büro • effiziente Terminplanung • Büroambiente •
Archivieren • moderne Bürogeräte • gesundheitliche Aspekte der Büroarbeit.

Stellen Sie Ihre Rechercheergebnisse in Form eines Posters dar. Gestalten Sie Ihre Präsentationen als Posterrundgang oder „Gallery Walk“.

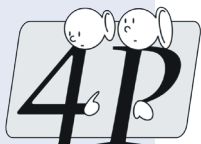
Vorbereitung und Durchführung des Posterrundgangs



- Recherchieren Sie zum gewählten Thema; erstellen Sie zusammen mit Ihren Arbeitsgruppenpartnern dazu ein Poster; überlegen Sie sich, wie Sie Ihr Poster am besten präsentieren können;
- Arbeiten Sie zusammen mit den anderen Gruppen, hängen Sie alle Poster an unterschiedlichen Wänden des Raums auf;
- Teilen Sie sich auf: jeweils zwei Personen aus jeder Gruppe bleiben am eigenen Poster, andere beginnen ihren Rundgang in beliebiger Reihenfolge;
- Wenn Sie Ihr eigenes Poster präsentieren, erklären Sie bitte den Zuhörern die Relevanz Ihres Themas, die wichtigsten Zusammenhänge und beantworten Sie ihre Fragen zum Poster; nach einer Präsentation lassen Sie sich von Ihren Arbeitsgruppenpartnern ablösen und nehmen Sie am Rundgang teil;
- Als Rundgangteilnehmer wählen Sie Themen/Poster, die Sie besonders interessieren, stellen Sie Fragen dazu;
- Nach dem Posterrundgang führen Sie ein abschließendes Gespräch mit Ihren Arbeitsgruppenpartnern über Ihre Erkenntnisse aus dem Posterrundgang.

Lektion 2

Geschäftskommunikation



HÖREN

1. Wo befinden sich die Personen und worüber könnten sie gerade sprechen?



2. Hören Sie drei Telefongespräche von Mitarbeitern verschiedener Unternehmen. Welches Telefonat wurde Ihrer Meinung nach am professionellsten geführt? Begründen Sie Ihre Antwort.
3. Hören Sie die Telefongespräche wieder und ergänzen Sie Stichworte zu den folgenden Punkten:

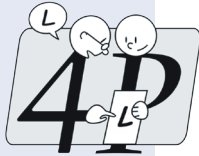
Anrufer: Name/Funktion
Angerufener: Name/Funktion
Anlass/Anliegen:

Dialog 1

Dialog 2

Dialog 3

4. Hören Sie den ersten Dialog noch einmal und notieren Sie die Formulierungen, die Herr Sokolov im Gespräch mit Frau Blumenfeld in den verschiedenen Gesprächsphasen verwendet hat.
5. Vergleichen Sie den Ablauf eines geschäftlichen Telefongesprächs in Deutschland und Russland. Wo gibt es Überschneidungen, wo Abweichungen? Gehen Sie dabei auf folgende Punkte ein: Anrede, Einleitung, Schluss, Grußformel, Stil.



LESEN

1. „Tut mir leid - keine Zeit!“ – Professioneller Umgang mit Unhöflichkeit.

1.1. Haben Sie sich auch schon ab und zu über ein sehr unhöfliches Telefonat geärgert? Welche Gesprächsstrategien haben Sie damals angewendet bzw. würden Sie in einer solchen Situation anwenden/nie anwenden?

1.2. Lesen Sie die Empfehlungen für Telefonate mit schwierigen Kunden in Deutschland auf folgender Internetseite:

<http://www.wiwo.de/management-erfolg/bei-anruf-fort-tipps-fuer-telefonate-mit-schwierigen-leuten-440803/>

1.3. Sind alle im Text angebotenen Strategien auch in Russland anwendbar? Was könnte diesbezüglich vielleicht anders sein?

1.4. Stellen Sie einen kurzen Ratgeber zusammen, in dem Sie ein paar eigene Tipps für schwierige Gespräche zwischen russischen und deutschen Mitarbeitern in Stichpunkten notieren:

Tipps für den Umgang mit schwierigen Kollegen aus Russland

1. _____
2. _____
- ... _____
- ... _____

Tipps für den Umgang mit schwierigen Kollegen aus Deutschland

1. _____
2. _____
- ... _____
- ... _____

Vergleichen Sie Ihre Ergebnisse und diskutieren Sie mit den anderen Ihre Ansichten. Überprüfen Sie danach Ihre Tipps auf mögliche Vorurteile.

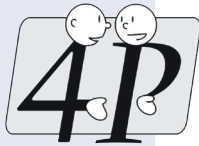
2. „Duzen oder Siezen...“? Anredeformen in der deutschen Geschäftswelt.

2.1. Lesen Sie den Text „Duzen oder Siezen?“ vom deutschen Arbeitsratgeber („Definition, Erklärung“ und „Tipps, Checkliste“) auf der folgenden Internetseite:

http://www.arbeitsratgeber.com/duzen_0062.html

Worüber waren Sie eventuell überrascht?

2.2. Gibt es bei der russischen und deutschen Anredeform Unterschiede, die zu Missverständnissen führen können? Nennen Sie Beispiele.



SPRECHEN

1. Was verstehen Sie unter „Bürokommunikation“? Notieren Sie Ihre Meinung in Stichpunkten.
2. Ordnen Sie die unten stehenden Wörter den Bildern zu. Mehrfachnennungen sind möglich.



A



B



C



D



E



G



I



J



K



F



H

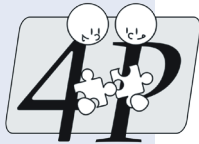


L

**Büro-
kommunikation**

die Kundenberatung ♦ das Verhandlungsgespräch ♦ der Kundendienst ♦ das Telefonat mit dem Vorgesetzten ♦ das Kollegengespräch ♦ der Vortrag ♦ die interne Schulung ♦ die interkulturelle Kommunikation ♦ der Vertragsabschluß ♦ das Vorstellungsgespräch ♦ die interne Besprechung ♦ das Verkaufsgespräch ♦ die Präsentation ♦ das Kundengespräch ♦ das Mitarbeitergespräch

3. Welche dieser Formen der Bürokommunikation gehören zum beruflichen Alltag der Office-Manager? Welche halten Sie für: schwer/leicht, angenehm/unangenehm, formell/informell? Begründen Sie Ihre Meinung.



SZENARIO

„Sind Sie ein Organisationstalent?“

Sie sind ein/eine Mitarbeiter/in der Firma „GASDeRu“ in Moskau. Zur Ihrer Tätigkeit gehört unter anderem die Organisation von Geschäftsreisen Ihres Vorgesetzten. Die Firma hat eine Tochtergesellschaft in Frankfurt am Main. Der Geschäftsführer Herr V.M. Afanasjev spricht nicht so gut Deutsch und möchte in 2 Wochen eine fünftägige Geschäftsreise nach Frankfurt machen. Er hat folgende Wünsche:

- 5 Tage (4 Übernachtungen) in Frankfurt bleiben; das Hotel muss möglichst zentral liegen und darf max. 120 EUR/Nacht (inklusive Frühstück) kosten;
- am besten wäre es, wenn ihn jemand vom Flughafen abholen würde;
- am vorletzten Abend möchte er unbedingt die Frankfurter Oper besuchen;
- am letzten Tag seines Aufenthaltes muss er unbedingt zur Frankfurter Messe, da er noch weitere Kunden finden möchte, deshalb braucht er für diesen Tag einen Dolmetscher, der ihn beim Messebesuch begleiten soll

Notieren Sie in Stichpunkten, was Sie für die Dienstreise vorbereiten müssen.

Aufgaben	Datum	Uhrzeit	Dauer/Anzahl	weitere Informationen
1. Flug reservieren	_____	_____	_____	_____
2. ?	_____	_____	_____	_____
...	_____	_____	_____	_____

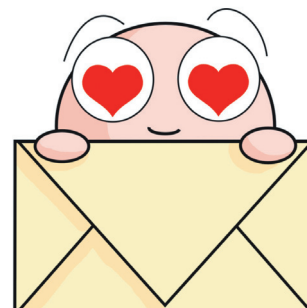
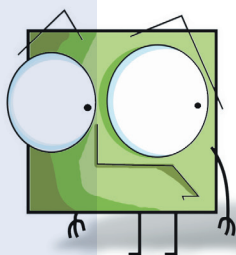
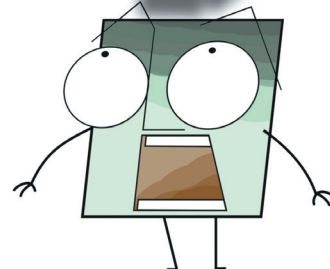
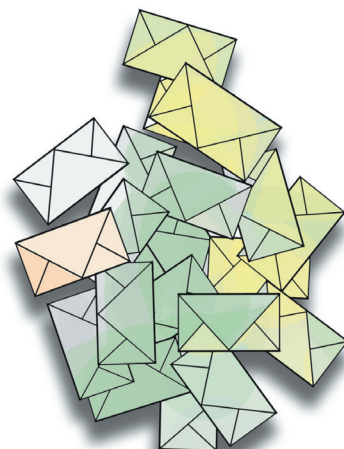
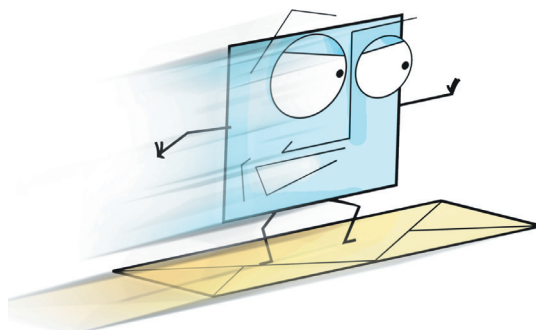
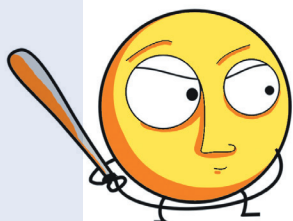
- Entscheiden Sie zunächst, welche Aufgaben Sie telefonisch durchführen sollten und welche Sie über das Internet erledigen können.
- Planen Sie die Online-Aufgaben.
- Bereiten Sie dann die Anrufe nach Deutschland vor und führen Sie Telefongespräche mit Ihrem Partner. Nutzen Sie dabei die Redemittel zu Lektion 2 und achten Sie besonders auf die richtigen Verhaltensnormen für Telefongespräche in Deutschland (bspw. Gesprächsablauf und höflicher Kommunikationsstil).
- Erstellen Sie eine Datei, in der Sie die Ergebnisse Ihrer Planung übersichtlich dargestellt haben und die Sie dann Ihrem Vorgesetzten per E-Mail senden können.

Lektion 3 E-Mail im Detail*



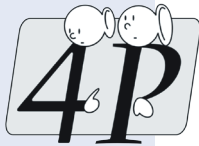
SPRECHEN

Betrachten Sie diese Zeichnungen. Welches der Bilder spricht Sie besonders an? Warum?



Schreiben Sie viele Mails privat und/oder beruflich? Erstellen Sie ein Assoziogramm zum Begriff „E-Mail“; was fällt Ihnen spontan ein? Notieren Sie einige Schlüsselwörter und sprechen Sie über Ihre Erfahrungen im Plenum. (Benutzen Sie Redemittel, s. Materialien zu Lektion 1.)

* wird ausgesprochen [i: méil im detáj]



HÖREN

„Mails: Zeitvernichter oder Effizienz-Segen?“

1. Was schätzen Sie besonders am Medium „E-Mail“? Was stört Sie daran? Machen Sie kurze Notizen.

.....

.....

2. Hören Sie ein Gespräch, in dem Gabriele, Rüdiger und Dilek, die sich bei einer Weiterbildungsveranstaltung für Büroangestellte begegnen, ihre Meinungen über E-Mails äußern, und versuchen Sie die einzelnen Gesprächsthemen in die richtige Reihenfolge zu bringen:

Man braucht gewisse Strategien für den Umgang mit E-Mails.		Moderne Kommunikation per E-Mail hat sowohl Nach- als auch Vorteile.
	Es gibt durchaus kulturelle Unterschiede im Umgang mit E-Mails im Beruf.	

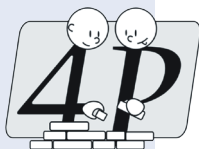
3. Hören Sie den Hörtext noch einmal und vervollständigen Sie einzelne Gedankengänge:

- ☐ E-Mails haben unseren Berufsalltag zum einen _____ zum _____ aber auch _____ gemacht.
- ☐ Die Schnelligkeit der Mail-Kommunikation führt zur extremen _____ der _____.
- ☐ Im internationalen Mailverkehr ist mit kulturellen _____ zu rechnen.

4. Jetzt können Sie den gerade gehörten Text lesen, wichtige unbekannte Wörter nachschlagen und ggf. Fragen zum Text an Ihre KommilitonInnen oder die Lehrkraft stellen.

5. Hören Sie den Text nun zum letzten Mal, gleichzeitig können Sie sich visuell auf das Texttranskript stützen.

6. Und welcher Meinung sind Sie, was halten Sie von Mails im Berufsalltag? Äußern Sie Ihre Meinung in einem kurzen zusammenhängenden Redebeitrag von ca. 5-7 Sätzen.



WORTSCHATZ

1. Platzieren Sie die Vokabeln der Wortreihe in das Schema:

manchmal

oft

häufig nie

selten

gelegentlich

ab und zu
ab und an

2. Verwenden Sie die Vokabeln in den Lückensätzen. Überlegen Sie sich, was passt.

Jedem passiert es _____, dass eine E-Mail an eine falsche Person verschickt wird. _____ hat es keine große Bedeutung. _____ wird es richtig lustig. _____ ist es peinlich. Und nur _____ ist es eine richtige Katastrophe. Oder ist es Ihnen noch _____ passiert? So ein Glückspilz!

3. Verwenden Sie *mailen*, *smsen* / *simsen* und *faxen* + Dativ ohne Präposition, *skypen* und *telefonieren* + mit + Dativ, *anmailen* + Akkusativ:

Wenn Gabriele morgens im Berufsverkehr im Stau stecken bleibt, _____ sie schnell _____ Chef, dass sie später kommt.

mailen

Manchmal muss man schnell dem Firmenkunden einen Plan oder eine technische Zeichnung schicken. Dann kann man _____.

smsen
faxen

Mit _____ ausländischen Kollegen zu _____, ist oft ganz nützlich. Man kommt gut ins Gespräch und klärt schnell alle Fragen.

anrufen
telefonieren

Wenn man _____ Kunden _____, sollte man die E-Mail ähnlich einem formellen Brief schreiben.

skypen
anmailen

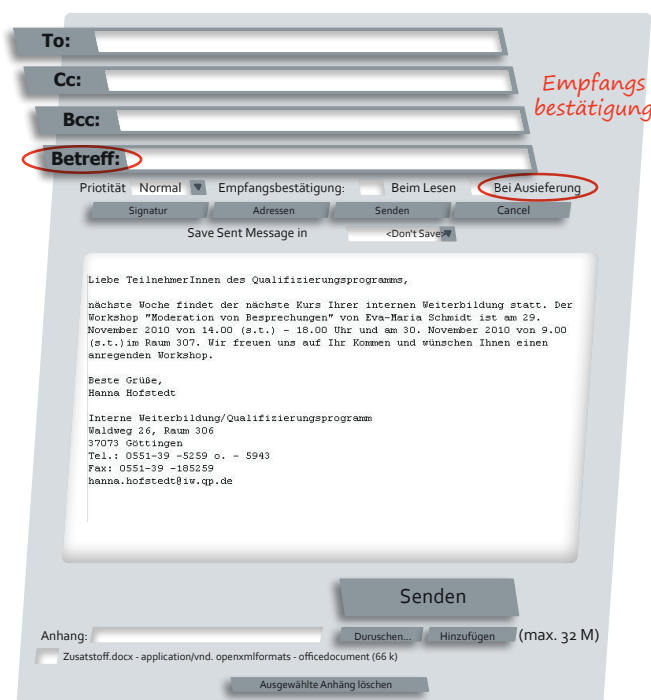


LESEN

1. Ordnen Sie die einzelnen E-Mail-Bestandteile und ihre Definitionen einander zu, verbinden Sie sie mit Pfeilen:

Anrede, die, -,n	ist eine Kurzfassung des Inhaltes der Nachricht beziehungsweise ihr Thema. Eine kurze, prägnantezeile ermöglicht dem Empfänger die schnelle thematische Zuordnung und Bearbeitung der Nachricht.
E-Mail, die, -,s	ist ein der E-Mail beigefügtes digitales Dokument.
Betreff, der, -,e	ist die Bezeichnung , mit der man sich an eine Person wendet. Sie besteht in der Regel aus Namen und Namenszusatz (Berufstitel) . Zu den Namenszusätzen rechnet man auch Ausdrücke der Wertschätzung („Sehr geehrte Frau ...“).
Anhang, der, -,s, Anhänge	sind Abschiedsworte am Ende eines Briefs oder einer E-Mail, z.B. „Mit freundlichen Grüßen“.
Gruß-/ Schlussformel, die, -,n	steht ursprünglich für eine handschriftliche Unterschrift , heutzutage für eine Information, die am Ende einer E-Mail den Namen, den Arbeitsbereich, ggf. die Adresse und Telefonnummer des E-Mail-Absenders enthält.
Signatur, die, -,n	heißt „elektronische Post“ und bezeichnet Daten- und Nachrichtenaustausch über Computernetze.

2. Finden und markieren Sie die oben aufgelisteten E-Mail-Bestandteile auf der Abbildung (s. Materialien zu Lektion 3).



The screenshot shows an email composition window with the following elements:

- To:** [Empty field]
- Cc:** [Empty field]
- Bcc:** [Empty field]
- Betreff:** [Empty field, circled in red]
- Empfangsbestätigung:** [Checked box, with red text 'Empfangsbestätigung' next to it]
- Beim Lesen:** [Radio button]
- Bei Auslieferung:** [Radio button, circled in red]
- Buttons:** Signatur, Adressen, Senden, Cancel, Save Sent Message in, <Don't Save>
- Text Body:**

Liebe TeilnehmerInnen des Qualifizierungsprogramms,

nächste Woche findet der nächste Kurs Ihrer internen Weiterbildung statt. Der Workshop "Moderation von Besprechungen" von Eva-Maria Schmidt ist am 29. November 2010 von 14.00 (s.t.) - 16.00 Uhr und am 30. November 2010 von 9.00 (s.t.) im Raum 307. Wir freuen uns auf Ihr Kommen und wünschen Ihnen einen anregenden Workshop.

Beste Grüße,
Hanna Hofstedt

Interne Weiterbildung/Qualifizierungsprogramm
Waldweg 26, Raum 306
37073 Göttingen
Tel.: 0551-39 -5259 o. - 5943
Fax: 0551-39 -185259
hanna.hofstedt@w.qp.de
- Buttons:** Senden, Duruschen..., Hinzufügen (max. 32 M)
- Attachment:** Zusatzstoff.docx - application/vnd.openxmlformats-officedocument (66 k)
- Buttons:** Ausgewählte Anhang löschen

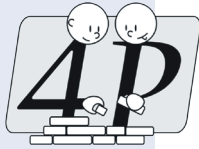
Lektion 4

Erfolgreich verhandeln



Betrachten Sie die Fotocollage und beantworten Sie die folgenden Fragen:

- Womit ist der Mann auf dem Foto beschäftigt? Welche Gedanken könnten ihm gerade durch den Kopf gehen? Schreiben Sie Ihre Vermutungen auf.
- Was haben wohl diese Bilder mit dem Thema „Erfolgreich verhandeln“ zu tun?
- Was fällt Ihnen noch zu diesem Thema ein?

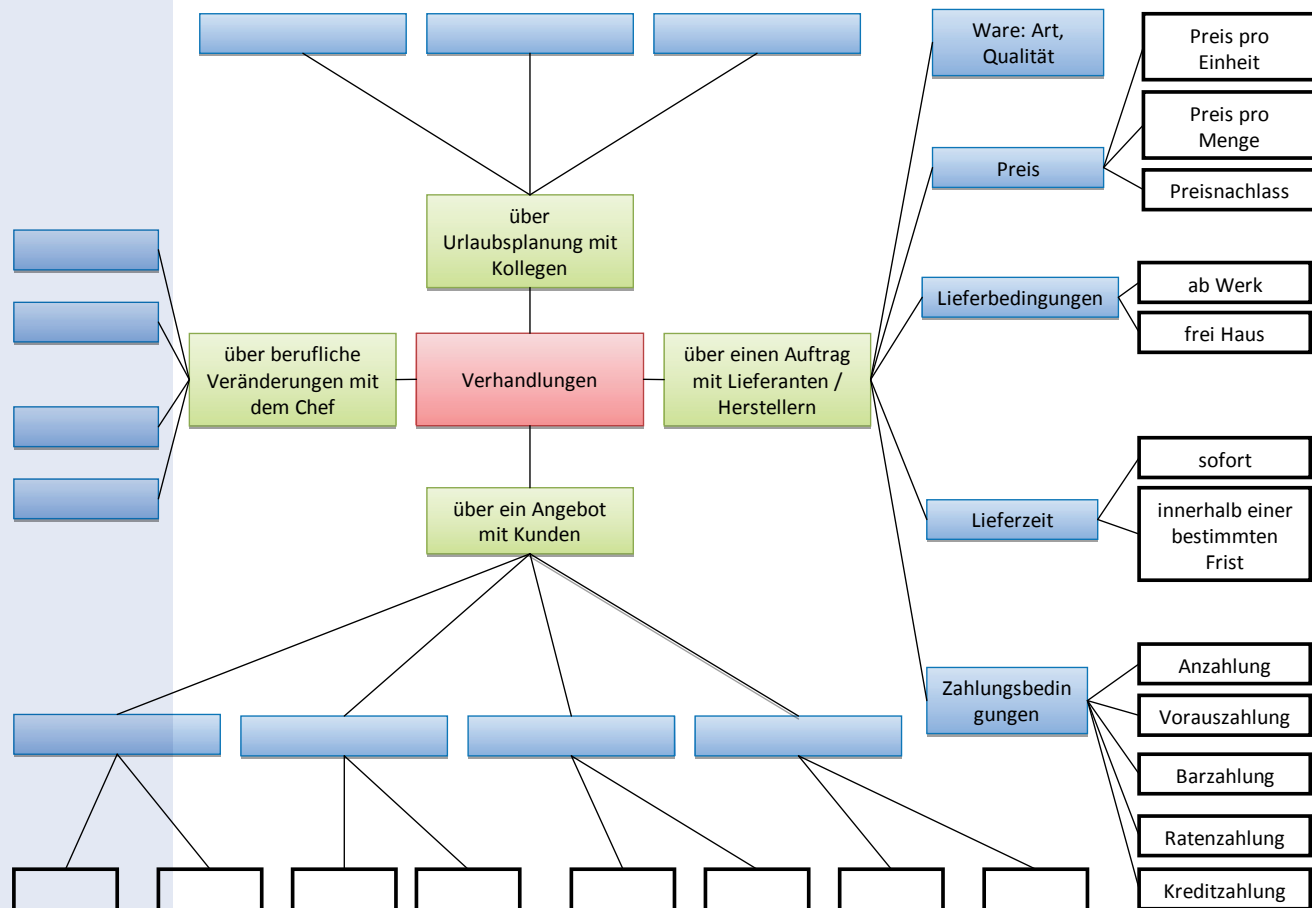


WORTSCHATZ

- Schauen Sie sich die Mind Map an und klären Sie gemeinsam die Bedeutung der beschrifteten Zweige:

„über einen Auftrag mit Lieferanten/Herstellern“
verhandeln bedeutet, dass...

– ...

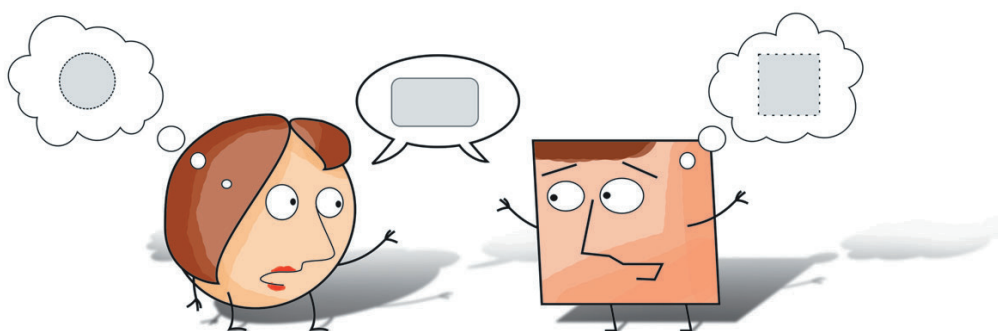


- Sammeln Sie Ideen zu weiteren möglichen Verhandlungsthemen und vervollständigen Sie die Mind Map, indem Sie die leeren Haupt- und Nebenzweige der Graphik betiteln bzw. andere anlegen.



HÖREN

1. Hören Sie das Gespräch. Was ist Gegenstand der Verhandlung?
2. Hören Sie das Gespräch noch einmal und beantworten Sie die Fragen:



- 2.1. Welche der folgenden Aussagen treffen für Herrn Savkin zu? Kreuzen Sie an.

Ausgangsposition von Herrn Savkin

- Er war sicher, dass er das Angebot ablehnen wird. ☐
- Er war unsicher, ob er das Angebot annehmen sollte oder nicht. ☐
- Er wollte nur mehr Geld aushandeln. ☐

Position von Herrn Savkin am Ende der Verhandlung

- Er möchte das Angebot annehmen. ☐
- Er ist immer noch unentschlossen, ob er es annehmen soll. ☐
- Er möchte das Angebot ablehnen. ☐

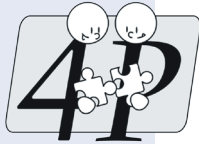
- 2.2. Wie beurteilen Sie die Gesprächsführung von Frau Krämer? Kreuzen Sie an.

Gesprächsführung von Frau Krämer

- Sie vertritt nur Unternehmensziele und zwar kompromisslos. ☐
- Sie stellt die Sachlage sehr neutral dar. ☐
- Sie versucht, Herrn Savkin zu überzeugen. ☐
- Sie zeigt Verständnis. ☐
- Sie übt Druck aus. ☐

- 2.3. Was hätte Herr Savkin eventuell anders machen können, damit das Gespräch für ihn und seine Familie vorteilhafter verlaufen wäre? Sammeln Sie Ideen.

3. Spielen Sie mit Ihrem Partner ein Gespräch, in dem Herr Savkin Frau Krämer auf ihren Vorschlag höflich, aber sehr entschlossen und professionell „ein klares Nein“ sagt (s. Redemittel zu Lektion 4).



SZENARIO

Lieferantenauftrag aushandeln

Stellen Sie sich folgende Situation vor:

Sie haben verschiedene Büromaterialien bestellt und ein paar Tage später bekommen Sie sowohl die Ware als auch die Rechnung dazu. Allerdings stimmen weder Mengen- noch Preisangaben mit der getroffenen Absprache überein.

- Schauen Sie sich die unten abgebildete Rechnung an und markieren Sie zunächst alle fehlerhaften Rechnungsposten.
- Setzen Sie sich telefonisch mit dem Lieferanten bzgl. dieses Auftrags in Verbindung. Nutzen Sie dabei die Redemittel zu Lektion 4.
- Verfassen Sie nach dem Telefonat eine Bestätigungsemail über die nun getroffene Vereinbarung.


Royal service

RECHNUNG

Humboldtallee 3
37073 Göttingen

Rechnungs-Nr.	Kunden-Nr.	Rg./Liefer-Datum	Besteller/Bestell-Nr.	Paket-Nr.
8259609	2217899/0	8. 02. 11		128642425

Sendung besteht aus mehreren Paketen ! Paket 1 von 3.

Bestell-Nr.	Ränge	Artikelbezeichnung	Einzelpreis	Gesamtpreis	MSt. %	Bemerkung
25 70 89-26	2	B. PLUS ORDNER KUNST 80 BLAU	1,89	3,78	1	
25 70 55-26	2	B. PLUS ORDNER KUNST 80 GELB	1,89	3,78	1	
25 69 90-26	1	B. PLUS ORDNER KUNST 50 GELB	1,89	1,89	1	
25 70 71-26	1	B. PLUS ORDNER KUNST 80 GRÜN	1,89	1,89	1	
18 43 82-26	1	ELBA DOPPELORDNER A4 ROT KUNST	7,09	7,09	1	
85 98 43-26	1	BÜROPLUS-RS, SCHM., 1 PACK=10ST.	1,05	1,05	1	
74 86 81-26	1	ELBA TRIC STEHSAMMLER 12ST.	7,90	7,90	1	
95 85 87-26	1	TRENNSTR. TRAPEZ, 100 ST. GELB	2,39	2,39	1	
13 11 85-26	1	PROSPEKTH. GLASKL. 60MY 100 ST	4,59	4,59	1	
54 17 55-26	1	SICHTHÜLLE, PP 0,12MM, GLASKLAR	9,99	9,99	1	
33 76 91-26	3	EASY CUT HANDABR., GRÜN, 33M	2,29	6,87	1	
23 08 70-26	1	SCOTCH MAGIC TOWER 8 RD. 19X33	14,00	14,00	1	
57 04 99-26	3	POWERSTRIPS POSTER, 96ER-PACK	12,39	37,17	1	
89 73 30-26	1	STABILO POINT VISCO ROT 10ER	9,94	9,94	1	
31 12 58-26	1	EDDING 3300 FARBSORTIERT 10ST	11,50	11,50	1	

Warenh. Netto	Gesamt Netto	MSt.-Betrag	% MSt	Rg.-Betrag EUR	Zahlbar bis

Lektion 5 Arbeitswelten



SPRECHEN



A. _____



B. _____



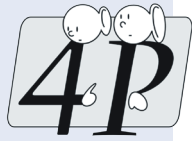
C. _____



D. _____

- Was sehen Sie auf diesen Fotos?
Geben Sie jedem Foto einen
Titel.
- Vermuten Sie, wer diese Frauen
sind und was sie beruflich machen.

- Kann man anhand der Bilder
auf die Herkunft der Frauen
schließen? Begründen Sie
Ihre Meinung.



HÖREN

1. Im folgenden Interview spricht eine russische Verwaltungsangestellte über ihre beruflichen Erfahrungen in Deutschland. Stellen Sie Hypothesen auf, um welche Themen es sich dabei handeln könnte und begründen Sie Ihre Themenwahl.

2. Hören Sie den Text. Bringen Sie die einzelnen Themen in die richtige Reihenfolge.

Kommunikation am Arbeitsplatz	
Bewerbung	Nr. 1
Aussehen im Beruf	
Autofahren und Beruf	
Karrierechancen	
Kinder und Beruf	

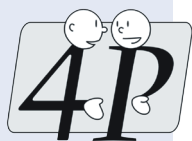
3. Hören Sie den ersten Abschnitt noch einmal und notieren Sie kurze Antworten auf die folgenden Fragen:

- ☐ Warum ist Elena nach Deutschland gekommen?
- ☐ Als was arbeitete sie in Russland?
- ☐ Wie suchte sie nach einem passenden Job?

4. Hören Sie den zweiten Interview-Abschnitt noch einmal. Welche Informationen kommen im Hörtext vor? Kreuzen Sie an.

	R	F
a. Alle Unterlagen im Büro waren durcheinander.	...	...
b. Die deutschen Kolleginnen waren freundlich, aber etwas distanziert.	...	...
c. Smalltalk hilft kollegiale Beziehungen aufzubauen.	...	...
d. Smalltalk ist langweilig, weil es doch nur ein oberflächliches Geschwätz ist!	...	...
e. Smalltalk spielt in Deutschland in den Kaffeepausen eine viel größere Rolle als in Russland	...	...
f. Smalltalk ist wichtig für das Geschäftsleben.	...	...
g. Smalltalkregeln muss man lernen, sonst tritt man leicht ins Fettnäpfchen.	...	...

5. Welcher der Aussagen c-g (Aufgabe 4) würden Sie zustimmen, welcher nicht? Begründen Sie ihre Meinung mit Beispielen.



SPRECHEN

1. Mit wie vielen Menschen haben Sie heute einen Smalltalk geführt? Worüber? Über welche Themen würden Sie am liebsten sprechen und welche würden Sie auf keinen Fall ansprechen, wenn Sie einen Smalltalk führen? Welches sind Ihre persönlichen Erfahrungen mit diesem Thema? Tauschen Sie sich zu zweit aus.
2. Welche Themen eignen sich am besten für Smalltalk mit Deutschen? Welche Themen eignen sich eher nicht? Recherchieren Sie zunächst unter
<http://www.geniale-tipps.de/gesellschaft/kommunikation/smalltalk-lernen-tipps-und-themen.html>
und ordnen Sie dann zu.

Wetter ♦ Kritik ♦ Familie und Kinder ♦ Einkommen ♦ Beruf und Studium ♦ Religion ♦ Hobbys und Sport ♦ Politik ♦ Partnerschafts- und Familienprobleme ♦ persönliche Probleme ♦ Wohnort ♦ Haustiere ♦ Kino und Theater ♦ Freizeit ♦ Geld und Finanzen ♦ Musik ♦ Bücher ♦ Urlaub und Reise ♦ Krankheit ♦ Essen und Trinken ♦ Tod ♦ Verstöße gegen die Political Correctness ♦ Witze über Abwesende



**Gute Themen
für den Smalltalk**

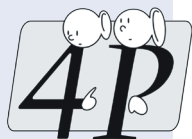


**Tabuthemen
beim Smalltalk**

Mit *political correctness* (engl.): Politische Korrektheit (häufig als Adjektiv politisch korrekt verwendet) wird der Sprachgebrauch bezeichnet, der durch eine besondere Sensibilisierung gegenüber Minderheiten gekennzeichnet ist und sich gegen Diskriminierung richtet.

KulturTIPP!

3. Wie leitet man in Russland ein Gespräch mit einer unbekannten Person ein? Ist Smalltalk wichtig? Warum/Warum nicht? Welche Themen sind Tabuthemen beim Smalltalk in Russland und welche sind am besten geeignet? Tauschen Sie sich im Plenum aus.
4. Auf einer Firmenfeier:
Sie sind zu einer Firmenfeier eingeladen, wo es eine Tischordnung gibt. Sie kennen Ihre Tischnachbarn gar nicht und Ihr Ziel ist, in einem Tischgespräch in entspannter Atmosphäre Sympathiepunkte zu sammeln. Wählen Sie eine der drei Situationen aus und führen Sie mit Ihren Nachbarn einen Smalltalk.
 - A: Ihr Tischnachbar ist sehr wortkarg: Stellen Sie ihm interessierte Fragen zu seinen Hobbys. Wenn er nicht darauf eingeht, fragen Sie ihn nach Familie und Kindern oder erzählen Sie von sich.
 - B: Ihr Tischnachbar ist sehr aufdringlich: Tun Sie so, als ob Sie es nicht merken, versuchen Sie sofort das Thema zu wechseln. Sprechen Sie beispielsweise über etwas Geschäftliches.



HÖREN

1. Hören Sie den letzten Abschnitt Ihres Hörtextes. Darin werden einige Faktoren genannt, die einen beruflichen Aufstieg fördern oder verhindern können. Notieren Sie sie stichwortartig.
„Karriereförderer“: _____
„Karrierekiller“: _____
2. Sind die gleichen Faktoren für die Entwicklung der Karriere auch in Ihrem Heimatland wichtig oder gibt es andere, die vielleicht von größerer Bedeutung sind. Äußern und begründen Sie Ihre Meinung.
3. Kennen Sie den Spruch „man lebt nicht, um zu arbeiten, man arbeitet, um zu leben“? Sind Sie damit einverstanden? Begründen Sie Ihre Meinung.
4. Was verbinden Sie mit dem Begriff „Workaholic“? Kennen Sie Menschen, die man als „Workaholic“ bezeichnen könnte? Beschreiben Sie ihr typisches Verhalten.



SZENARIO

Sie arbeiten in einem deutsch-russischen Unternehmen und haben unter anderem die Aufgabe, Praktikanten und neue Mitarbeiter in die Firmenabläufe einzuarbeiten. In Ihrem Informationsgespräch gehen Sie vor allem auf folgende Aspekte und die damit verbundenen kulturellen Besonderheiten in der deutsch-russischen Zusammenarbeit ein:

- Kommunikation am Arbeitsplatz (formell und informell);
- Arbeitszeiten und Arbeitsdisziplin;
- Dresscode am Arbeitsplatz;
- „political correctness“ im Arbeitsleben.

Benutzen Sie für Ihre Recherche empfohlene Internet-Links und zusätzliche Arbeitsblätter aus den „Ergänzenden Materialien“ zu Lektion 5.

Lektion 1 Moderner Büroalltag

Ergänzende Materialien 1

Redemittel¹: Argumentieren, Diskutieren, Stellung nehmen

Gespräch / Diskussion führen:

- Ich bin der Meinung/Ansicht, (dass) ...
- Ich glaube/meine/denke/finde, (dass) ...
- Meiner Meinung nach/meines Erachtens ...
- Ich stimme Ihnen zu./ Sie haben Recht.
- Das stimmt (nicht).
- Da muss ich (leider) widersprechen ...
- Vielleicht haben Sie ja Recht, (aber) ...
- Ich bin (aber) anderer Meinung.
- Ich zweifle daran, dass ...
- Ich möchte ein Beispiel/einige Beispiele anführen.
- Ich möchte (alles) zusammenfassen.
- Im Grunde geht es dabei (doch) um die Frage: ...

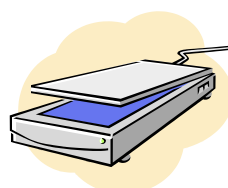
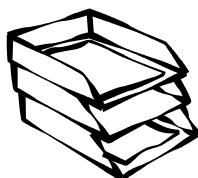
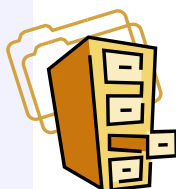
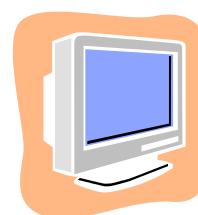
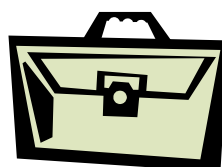
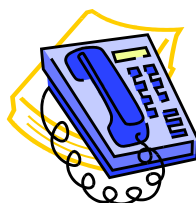
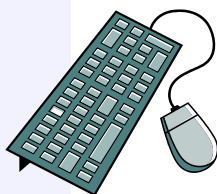
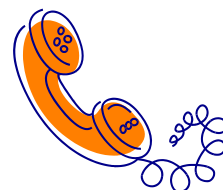
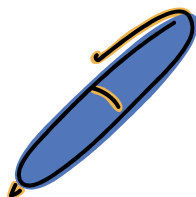
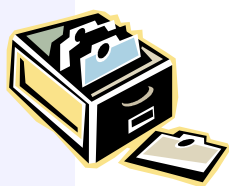
Eigene Perspektive einbeziehen:

- Ich habe bemerkt/beobachtet/erfahren, (dass) ...
- Es ist mir aufgefallen, (dass) ...
- In meinem Heimatland sagt/meint man, (dass) ...
- Ich habe gehört/erlebt, (dass) ...
- Ich habe das Gefühl/den Eindruck, (dass) ...
- Mir kommt es so vor, als ob ...
- Ich habe da/damit ein Problem, und zwar folgendes:...
- Am besten wäre, ...
- Ich habe (schon/bereits) darüber nachgedacht, ob ...
- Ich finde es schön/irritierend/bedauerlich.
- Darunter versteht man ...
- ... hat den Vorteil/Nachteil, dass ...

1. Diese Redemittel können für weitere Gesprächs- und Diskussionsaufgaben (z.B. in den Lektionen 3 und 5) genutzt werden.

Ergänzende Materialien 2

Memoryspiel



Lösungen, Unterrichtsvorschläge

Seite 1:

Für alle Aufgaben zum freien argumentierenden Sprechen können die Redemittel aus dem angebotenen Redemittelkasten (s. Materialien zu Lektion 1) genutzt werden.

Interkulturelles Lernen: Wie man auf den angebotenen Fotos sehen kann, begegnen sich im zeitgenössischen Berufsalltag Deutschlands Kolleginnen und Kollegen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen. Diese Tatsache kann im Arbeitsverlauf in geeigneter Form thematisiert werden.

Seite 1, Aufgabe 1:

Erwartungshorizont:

- Unterlagen kopieren, ordnen, überprüfen, erstellen, zur Verfügung stellen; Unterlagen/Anliegendes mit Kollegen besprechen; Besprechungen organisieren, vorbereiten und durchführen; Verschiedene Medien und Geräte nutzen (Computer, Laptop, CD-Rom; Kopierer, Kopien etc.); Kollegen unterstützen; Schnittstelle verschiedener Bereiche/Firmen etc.;
- Organisations-, Koordinations-, Kommunikationstalent; Sprachkenntnisse und Spaß an deren Anwendung; Möglichkeit mit verschiedenen Menschen zu arbeiten; Spaß an der Arbeit mit Computer und Unterlagen; gepflegtes Auftreten; Gefühl, dass Arbeit sinnvoll und nützlich ist.

Seite 1, Aufgabe 2:

Lernstrategien: Diese „Vokabelwolke“-Aufgabe schult neben einigen anderen Aufgaben des Moduls das assoziative Arbeiten und Lernen. Wichtig dabei ist eine freie individuelle Anordnung der jeweiligen Vokabeln in der Wolke als Gegensatz zum Lernen mit Vokabellisten.

Erwartungshorizont: die Kartei, -, -en; der Ordner, -s, -; der Hefter, -s, -; die Ablage, -, -n; der Kopierer, -s, -; der Computer, -s, -; das Mousepad, -s, -; der Drucker, -s, -; das Telefon, -s, -e; der Taschenrechner, -s, -; der Locher, -s, -; der Tacker, -s, -; die Büroklammer, -, -n; der Kalender, -s, -; die Uhr, -, -en; das Blatt, -es, Blätter; der Stift, -s, -e.

Seite 1, Aufgabe 3:

In dieser Aufgabe gibt es zahlreiche Lösungsmöglichkeiten. Um die zeitliche Planung zu erleichtern, könnte man die Kursteilnehmer auffordern, innerhalb von fünf Minuten 10 Komposita im Einzelarbeit-Modus aufzuschreiben. Danach könnte man alle Vorschläge im Plenum sammeln und besprechen. Auch hier ist die Cluster-/Wolkenform beim Aufschreiben der Vokabeln wichtig.

Hilfreich könnte eine kurze Wiederholung zur Schreibweise und zum Artikelgebrauch bei Komposita/zusammengesetzten Substantiven sein. An dieser Stelle kann die angebotene Memoryspielvorlage zum Thema „Bürogeräte“ in verschiedenen Varianten eingesetzt werden (s. Materialien zu Lektion 1).

Erwartungshorizont: z.B. Computertastatur, Aktentasche, Telefonkarte, Faxpapier, Schreibpapier, Druckerpapier, Karteikarte, Bleistift, Klebestift, Kopfhörer, Mobiltelefon, Diktiergerät, Faxgerät, Notizzettel, Papierablage, Schreibblock, Terminkalender, Bürostuhl.

Seite 2, Aufgabe 1:

Erwartungshorizont: moderner Computer, Internet, Drucker, Telefon, Ordnerschrank, Hefter, Ordner, Post-Its, bequemer Stuhl etc.

Seite 2, Aufgabe 2:

Im Internet werden zwei unterschiedliche Videos (s. angebotene Links) mit ähnlichen Inhalten angeboten. Beide sind gut für die Gestaltung der Unterrichtssequenz geeignet. Bei der ersten Videopräsentation ohne Ton könnte man nur einen Teil des Videos (ca. 1,5-2 Minuten) zeigen, um die Arbeitssequenz zeitlich etwas zu straffen.

Erwartungshorizont: große offene Räume, Schließfächer, „mobile Akten“, runde Tische mit drei separaten Arbeitsplätzen, Küche, Kaffee, Pflanzen.

Seite 2, Aufgabe 3:

Lösungen: Ambiente; Arbeitsplätze; Transparenz; Funktionsmöbel; Unterlagen/Akten.

Seite 2, Aufgabe 4:

Erwartungshorizont:

- Ambiente: sich im Arbeitsbereich wohl fühlen;
 - Arbeitsplätze: flexibel; offener Arbeitsbereich mit verschiedenen Steh- und Sitzmöglichkeiten, unsichtbare Schalldämmung → ungestörtes Arbeiten; freistehende Infoterminals, Cockpits, Besprechungsräume, Lounges für informelle Besprechungen, Teamräume für Projektarbeit;
 - Transparenz: jeweilige Arbeitsplätze sichtbar;
 - Funktionsmöbel: können den individuellen Bedürfnissen der Mitarbeiter angepasst werden;
 - Unterlagen/Akten: „mobiles Büro“ → mehr Bewegungsfreiheit und Raum für Austausch.
- Als Hausaufgabe zur Unterrichtssequenz könnte eine Textproduktionsaufgabe zur Unterrichtsdiskussion (Aufgabe 5) angeboten werden.*

Seite 3, Aufgabe 1:

Erwartungshorizont: z.B. Computertastatur bestellen, Aktentasche mitnehmen, Telefonkarte verlieren, Faxpapier nachfüllen, Karteiordner beschriften, Bleistift anspitzen, Kopfhörer verlegen, Mobiltelefon einschalten, Diktiergerät bringen, Notizzettel schreiben, Klebestift wegräumen, Papierablage vorbereiten, Schreibblock benutzen, Terminkalender überprüfen, Bürostuhl ersetzen.

Seite 3, Aufgabe 2:

Bei dieser Aufgabe sind unterschiedliche Vorgehensweisen möglich, z.B. Bildung von ausschließlich Passiv Präsens oder, wenn das Kursniveau das zulässt, nach einer kurzen Wiederholung auch Bildung von allen/verschiedenen Passiv-Zeitformen, s. Erwartungshorizont. Als eine wichtige kommunikative Erweiterungsmöglichkeit können anschließend einige Mini-Dialoge/Rollenspiele aus dem Büroalltag mit den Sätzen dieser Aufgabe zusammengestellt und gespielt werden.

Erwartungshorizont: z.B. 1) Julia bestellt eine Computertastatur./ Die Computertastatur ist von Julia bestellt worden. (Perfekt); 2) Daniel ersetzt die Druckerpatrone./ Die Druckerpatrone wurde von Daniel ersetzt. (Präteritum); 3) Sabine locht die Unterlagen./ Die Unterlagen werden von Sabine gelocht. (Präsens); 4) Jens schaltet den Computer aus./ Der Computer ist von Jens ausgeschaltet worden. (Perfekt); 5) Christian spitzt seinen Bleistift an./ Der Bleistift wurde von Christian angespitzt. (Präteritum)

Seite 4, Projekt:

Lernstrategien: Posterrundgang oder „Gallery Walk“ ist eine Arbeitsform, die Handlungsorientierung und Lernerautonomie fördert. Die Lehrkraft sollte sich nach der Klärung der sozialen Form und des Ablaufs weitgehend zurückziehen und Kursteilnehmer nur bei Fragen ihrerseits unterstützen. Bei dieser Art von Aufgaben ist auch der Prozess der Präsentationserstellung mit spontanen problemlösenden Äußerungen in der Zielsprache ein wichtiger Bestandteil der Unterrichts-/Arbeitssequenz.

Lektion 2

Geschäftskommunikation

Ergänzende Materialien 1

Redemittel: Telefongespräche führen

Sie rufen an:

- ☐ Guten Tag! Mein Name ist ... von der Firma Können Sie mich bitte mit Herrn/Frau ... verbinden?
- ☐ Guten Tag! ... am Apparat. Ich möchte bitte mit Herrn/Frau ... sprechen.
- ☐ Ich rufe Sie aus folgendem Grund an:
- ☐ Bitte richten Sie Herrn/Frau ... aus, dass
- ☐ Wären Sie so freundlich Herrn/Frau ... mitzuteilen, dass ... ?
- ☐ Ich rufe Sie wegen der ... an.
- ☐ Ich müsste dringend Herrn/Frau ... wegen ... sprechen.
- ☐ Am besten erreichen Sie mich zwischen ... und ... Uhr.
- ☐ Ich möchte ... buchen/reservieren/bestellen.
- ☐ Können Sie mir dies bitte per Email bestätigen?
- ☐ Vielen Dank für Ihre Hilfe! Auf Wiederhören!
- ☐ Einen schönen Tag wünsche ich Ihnen - Auf Wiederhören, Frau/Herr

Sie werden angerufen:

- ☐ Guten Tag! Sie sprechen mit Herrn/Frau ... von der ... GmbH. Wie kann ich Ihnen helfen?
- ☐ Guten Tag! ... GmbH – Herr/Frau ... am Apparat. Was kann ich für Sie tun?
- ☐ Mit wem spreche ich bitte?
- ☐ Entschuldigung! Ich habe Ihren Namen nicht verstanden. Können Sie ihn bitte wiederholen?
- ☐ Können Sie mir bitte kurz sagen, worum es geht/worum es sich handelt?
- ☐ In welcher Angelegenheit möchten Sie Herrn/Frau ... sprechen?
- ☐ Einen Moment bitte – ich verbinde Sie mit Herrn/Frau
- ☐ Moment bitte – ich frage nach; bleiben Sie bitte am Apparat.
- ☐ Herr/Frau ... ist erst gegen ... Uhr zu erreichen. Wollen Sie sich bitte später noch einmal melden oder kann ich Herrn/Frau ... etwas ausrichten?
- ☐ Möchten Sie ihm/ihr eine Nachricht hinterlassen?
- ☐ Wann kann er/sie Sie zurückrufen?
- ☐ Ich werde Herrn/Frau ... ausrichten, dass Sie angerufen haben.
- ☐ Also dann bis später.

Hörtexte

Dialog 1:

Sokolov: Hallo Frau Blumenfeld. Guten Tag. Igor Sokolov ist mein Name – von der Firma „ABC GmbH“.
Ich möchte bitte Herrn Dr. Klebe sprechen.
Blumenfeld: Hallo Herr Sokolov – ich grüße Sie. Das tut mir leid. Herr Dr. Klebe ist im Moment in einer Besprechung.
Sokolov: Was glauben Sie? Wird es länger dauern?
Blumenfeld: Ja - ich glaube schon.
Sokolov: Dann seien Sie bitte so nett und teilen ihm mit, dass ich um einen Rückruf bitte.
Blumenfeld: Bis wann kann er Sie heute erreichen?
Sokolov: Heute bleibe ich bis 19:00 Uhr im Büro.
Blumenfeld: Kann ich ihm schon ausrichten, worum es geht?
Sokolov: Ja - selbstverständlich. Wir haben hier ein Problem mit der letzten Lieferung.
Blumenfeld: Gut – ich werde Herrn Dr. Klebe informieren.
Sokolov: Vielen Dank für Ihre Hilfe, Frau Blumenfeld. Auf Wiederhören!
Blumenfeld: Gerne – einen schönen Tag wünsche ich Ihnen noch. Auf Wiederhören Herr Sokolov!

Dialog 2:

Das Telefon klingelt: Frau Hansen nimmt den Hörer ab, es meldet sich jedoch zunächst niemand.
Hansen: Ja, bitte?
Baranov: Äh, äh – ist Herr Schulze nicht da? Ich will Herrn Schulze sprechen.
Hansen: Herr Schulze ist im Urlaub und ich vertrete ihn zurzeit. Was kann ich für Sie tun?
Können Sie mir vielleicht auch Ihren Namen nennen?
Baranov: Wann ist Herr Schulze wieder da?
Hansen: Herr Schulze ist in einer Woche wieder da. Möchten Sie, dass ich ihm etwas ausrichte?
Baranov: Nein – dann rufe ich später an. Tschüss.
Nachdem Herr Baranov den Hörer aufgelegt hat murmelt Frau Hansen vor sich hin: „... was ist das für ein komischer Kunde? Er hat sich nicht mal vorgestellt.“

Dialog 3:

Ansagetext des Anrufbeantworters: Guten Tag! Sie sind mit der Firma Messebau verbunden. Sie rufen außerhalb unserer Geschäftszeiten an. Sie erreichen uns Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr. Bitte hinterlassen Sie nach dem Signalton Ihren Namen und Ihre Telefonnummer. Wir rufen Sie schnellstmöglich zurück.
Hinterlassen einer Nachricht:
Guten Tag! Mein Name ist Marianne Kleinschmidt von der BGL GmbH. Können Sie mich bitte bezüglich der Bestellung unserer Büromaterialien zurückrufen? Sie erreichen mich werktags zwischen 8:00 und 16:00 Uhr unter 030/35 12 36. Vielen Dank für Ihren Rückruf.

Lösungen, Unterrichtsvorschläge

Seite 5, Aufgabe 1:

Erwartungshorizont: Sie befinden sich in einem Büro/an ihrem Arbeitsplatz; Sie könnten etwas Geschäftliches erledigen: eine Bestellung aufgeben, etwas Buchen etc.

Seite 5, Aufgabe 2:

Erwartungshorizont: Das erste Gespräch war am besten, weil beide Teilnehmer sehr höflich, nett und zuvorkommend waren. Die Nachricht auf dem Anrufbeantworter ist auch gut, sie ist knapp, verständlich und enthält die wichtigsten Informationen. Das zweite Gespräch wirkt nicht sehr professionell. Der Mann ist unhöflich, stellt sich nicht vor und geht nicht auf die Fragen von Frau Hansen ein.

Seite 5, Aufgabe 3:

Lösungen: Dialog 1 – Anrufer: Igor Sokolov von der Firma „ABC GmbH“, Angerufener: Frau Blumenfeld/Herr Dr. Klebe, Anlass: ein Problem mit der letzten Lieferung; Dialog 2 – Anrufer: Herr Baranov, Angerufener: Frau Hansen/Herr Schulze, Anlass: wird nicht genannt; Dialog 3 – Anrufer: Marianne Kleinschmidt von der BGL GmbH, Angerufener: Firma Messebau, Anlass: eine Bestellung von Büromaterialien.

Seite 5, Aufgabe 4:

Lösungen: 1. „Hallo Frau Blumenfeld. Guten Tag. Igor Sokolov ist mein Name – von der Firma ‚ABS GmbH‘.“; 2. „Ich möchte bitte Herrn Dr. Klebe sprechen. ... Wir haben hier ein Problem mit der letzten Lieferung.“; 3. „Was glauben Sie? Wird es lange dauern?“; 4. „Dann seien Sie bitte so nett und teilen ihm mit, dass ich um einen Rückruf bitte.“; 5. Vielen Dank für Ihre Hilfe Frau Blumenfeld.“

6. „Auf Wiederhören!“.

Nach der vollständigen Bearbeitung der Aufgabensequenz kann den Kursteilnehmern das Hörtext-Transkript zum gleichzeitigen/ kombinierten Hör- und Leseverstehen angeboten werden.

Seite 5, Aufgabe 5:

Interkulturelles Lernen: Durch die Selbstreflexion und den expliziten Vergleich des Ablaufs eines Telefongespräches in Deutschland und Russland werden die Kursteilnehmer auf die bestehenden Unterschiede und Gemeinsamkeiten aufmerksam gemacht. Dieses Wissen vermindert das Risiko von Missverständnissen im zukünftigen Berufsalltag und steigert die interkulturelle Kompetenz der Kursteilnehmer.

Als Zusatzaufgabe zur Unterrichtssequenz könnte eine Produktionsaufgabe eines Telefongespräches in der Form eines Rollenspiels angeboten werden.

Ein Rollenspiel hilft den Kursteilnehmern das bereits kognitiv Erschlossene auf eine handlungsorientierte, spontan-kommunikative Weise anzuwenden. Den Kursteilnehmern können an dieser Stelle die angebotenen Redemittel aus den Redemittelkästen (s. Materialien zu Lektion 2) zur Verfügung gestellt werden.

Seite 6, Aufgabe 1:

Interkulturelles Lernen: Die Kursteilnehmer beschäftigen sich mit Verhaltensweisen in einer bestimmten Situation in unterschiedlichen kulturellen Kontexten. Durch das Austauschen unterschiedlicher Erfahrungen und Ansichten, werden ein Prozess der Selbstreflexion und das Hinbewegen auf eine kulturelle Zwischenposition initiiert. So wird die interkulturelle Kompetenz trainiert.

Alle Aufgaben können in kleinen Gruppen oder in Partnerarbeit bearbeitet werden, um zu gewährleisten, dass die Kursteilnehmer eine Gelegenheit zum spontanen Sprechen haben.

Seite 6, Aufgabe 2:

Interkulturelles Lernen: Durch den bewussten und kontinuierlichen Vergleich der deutschen und russischen Kultur hinsichtlich des Themas „Duzen oder Siezen“ in dieser Aufgabensequenz, wird bei den Kursteilnehmern ein Prozess der Selbstreflexion ausgelöst. Sie werden direkt auf Unterschiede zwischen der eigenen und einer anderen Kultur hingewiesen; auf mögliche Missverständnisse vorbereitet. So wird ihre interkulturelle Kompetenz trainiert und die Toleranz gegenüber anderen erhöht.

Seite 7, Aufgabe 1:

Erwartungshorizont: Anrufe entgegennehmen, Anrufe ausführen, Informationen weiterleiten, E-Mails schreiben, faxen etc.

Seite 7, Aufgabe 2:

Erwartungshorizont: A – das Telefonat mit dem Vorgesetzten; B – Mitarbeitergespräch; C – Kundengespräch; D – Kundendienst; E – Vorstellungsgespräch, Verkaufsgespräch; F – Kundendienst; G – Vortrag; H – interkulturelle Kommunikation; I – Vertragsabschluss; J – Kollegengespräch; K – interne Besprechung, Verhandlungsgespräch; L – Präsentation, interne Schulung.

Seite 7, Aufgabe 3:

Zur Bearbeitung dieser Aufgabe können die Redemittel zum Argumentieren und Diskutieren aus den Redemittelkästen der Lektion 1 (s. Materialien zu Lektion 1) verwendet werden.

Erwartungshorizont: Ich denke, dass das Telefonat mit dem Vorgesetzten formell und unangenehm ist, weil man sich dem Vorgesetzten gegenüber höflich verhalten muss und er „über einem steht“. Ich habe erlebt, dass das Kollegengespräch angenehm, leicht und informell ist, weil alle gleich sind und vielleicht sogar Freunde. Ich habe den Eindruck, dass interkulturelle Kommunikation schwer ist, weil es schnell zu Missverständnissen kommen kann. Die interne Besprechung ist meiner Meinung nach formell, weil es um das Geschäft geht.

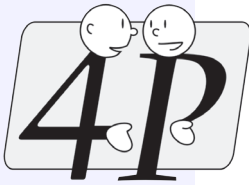
Seite 8, Szenario:

Für das gute Gelingen dieser Aufgabe ist von großer Bedeutung, dass die Lerner ihre Arbeitsweisen und Präsentationstechniken selbstständig und frei aussuchen können, damit sie ihren individuellen Interessen und Fähigkeiten entsprechen. Bei der Vorbereitung und Durchführung dieser Aufgabe beschränkt sich die Lehrkraft auf die Rolle des Helfers.

Lektion 3

E-Mail im Detail

Ergänzende Materialien 1



SPRECHEN

Nehmen Sie Stellung zu 2-3 der folgenden Zitate. Welche finden Sie besonders triftig?



„Je besser die E-Mail funktioniert, umso weniger braucht man sie!“ /Gerald Fründt

„Einsiedler: das sind die Leute ohne E-Mail-Adresse.“ / © Billy

Hallo! Ihr Brüder im Denken, laßt uns
mal ein Denkmail verschenken./
© Erhard Blanck

Im Wandel der Zeiten: Schriftverkehr
Großeltern: Brief, Kinder: Telefax,
Enkel: e-mail. / © Willy Meurer

*Ohne E-Mail,
ohne Liebe, ist das
Leben wirklich
trübe./*

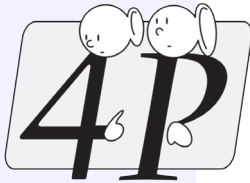
© Erwin Koch

Irrtümer der Geschichte:
„E-Mail ist ein total unverkäufliches
Produkt“, meinte der Kanadier Ian
Sharp (Sharp Associates) 1979. 2007
widerlegen rund 65 Milliarden e-mails
täglich seine monumental falsche
Einschätzung.

© Willy Meurer

¹ Diese Zitate sind zu finden unter
http://www.aporismen.de/display_aporismen.php?xanariolD=d77e2344f42342c9b4282caa125df1a3

Ergänzende Materialien 2



HÖREN

Portraits

Drei Kollegen begegnen sich zum ersten Mal bei einer Weiterbildungsveranstaltung für Büroangestellte.



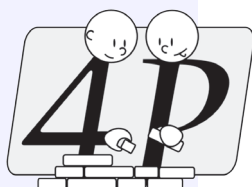
Gabriele, 42 Jahre alt, arbeitet als Verwaltungsangestellte am Institut für Fremdsprachendidaktik der Universität Göttingen.

Dilek, 26 Jahre alt, arbeitet im Büro eines mittelständischen Betriebs, der einen Stadtteilsupermarkt mit türkischen und osteuropäischen Spezialitäten betreibt.



Rüdiger, 37 Jahre alt, ist persönlicher Assistent des Geschäftsführers eines großen Unternehmens für Medizintechnik.

Ergänzende Materialien 3

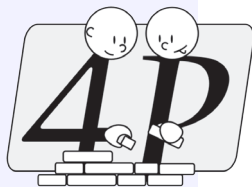


WORTSCHATZ

Arbeiten Sie zu zweit. Suchen Sie im Buchstabenraster nach weiteren versteckten Wörtern zum Wortfeld E-Mail. Prüfen Sie Ihre Ergebnisse im Plenum.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	V	E	R	S	C	H	I	C	K	E	N	O	X	R	N
2	R	Y	J	Y	N	W	E	X	G	-	L	Q	R	E	C
3	A	N	R	E	D	E	N	S	P	M	V	G	I	M	I
4	L	M	I	P	R	L	P	C	N	A	O	T	T	P	I
5	F	X	Q	P	W	K	B	H	D	I	F	H	U	F	C
6	K	G	Y	T	S	P	D	R	D	L	O	B	D	Ä	X
7	W	J	O	F	W	A	M	E	T	Q	J	Q	V	N	I
8	A	D	S	X	N	D	Q	I	E	O	B	W	Y	G	W
9	B	X	W	B	T	R	S	B	J	S	E	N	D	E	N
11	S	A	K	E	G	E	G	E	F	J	K	G	J	R	X
12	E	G	D	T	J	S	X	N	H	D	O	O	P	N	V
13	N	F	S	R	M	S	V	N	Q	F	M	B	L	G	O
14	D	S	I	E	Z	E	M	S	C	S	M	I	L	E	Y
14	E	O	C	F	L	Y	T	O	S	D	E	G	N	V	L
15	R	T	B	F	E	G	R	U	ß	I	N	V	W	L	O

Ergänzende Materialien 4



WORTSCHATZ: Wörter und Wendungen

1. Merken Sie sich das Wortpaar „Gegenteil“ – „Gegensatz“.

der Gegensatz, -(e)s, Gegensätze = Unterschied, Widerspruch, Verschiedenheit;
das Gegenteil, -s, Gegenteile = das Umgekehrte, Entgegengesetzte.

Wählen Sie das passende Wort und füllen Sie die Lücken:

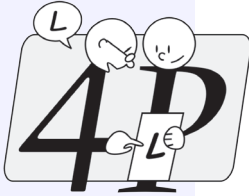
- ☐ Es besteht ein groß _____ zwischen englischsprachigen und deutschsprachigen E-Mails.
 - ☐ Deine E-Mail hat mir nicht geholfen, im _____, sie hat mich noch mehr verwirrt.
 - ☐ Mit diesem Plan erreicht er d_____ von dem, was wir in unserem E-Mail-Wechsel vereinbart haben.
 - ☐ _____ (Pl.) ziehen sich an. / Deutsches Sprichwort.
2. Welchem Sprichwort stimmen Sie eher zu „Gleich und gleich gesellt sich gern“ oder „Gegensätze ziehen sich an“
- ☐ im Privaten, z.B. wenn es sich um eine Liebesbeziehung handelt;
 - ☐ im beruflichen Bereich, z.B. unter den Kollegen, zwischen dem Vorgesetzten und dem Arbeitnehmer.

Arbeiten Sie in Kleingruppen / zu zweit, diskutieren Sie mit Ihren Gesprächspartnern; falls Sie unterschiedlicher Meinung sind, führen Sie Argumente und Beispiele an.

3. Im Deutschen sagt man oft „andere Länder, andere Sitten“ oder „andere Städtchen, andere Mädchen“. Gibt es auch in Ihrer Muttersprache idiomatische Wendungen / Sprichwörter mit ähnlicher Bedeutung; welche?
Glauben Sie, dass sie auch im Berufsalltag zutreffen? Können Sie Beispiele aus Ihrer persönlichen Erfahrung anbringen?



Ergänzende Materialien 5



LESEN

Finden, markieren und benennen Sie die auf dem Arbeitsblatt 4 aufgelisteten E-Mail- Bestandteile auf der Abbildung:

To:

Cc:

Bcc:

Betreff:

Priorität Normal Empfangsbestätigung: ☐ Beim Lesen ☒ Bei Auslieferung

Signatur

Adressen

Senden

Cancel

Save Sent Message in

<Don't Save>

Liebe TeilnehmerInnen des Qualifizierungsprogramms,

nächste Woche findet der nächste Kurs Ihrer internen Weiterbildung statt. Der Workshop "Moderation von Besprechungen" von Eva-Maria Schmidt ist am 29. November 2010 von 14.00 (s.t.) - 18.00 Uhr und am 30. November 2010 von 9.00 (s.t.) im Raum 307. Wir freuen uns auf Ihr Kommen und wünschen Ihnen einen anregenden Workshop.

Beste Grüße,
Hanna Hofstedt

Interne Weiterbildung/Qualifizierungsprogramm
Waldweg 26, Raum 306
37073 Göttingen
Tel.: 0551-39 -5259 o. - 5943
Fax: 0551-39 -185259
hanna.hofstedt@iw.qp.de

Senden

Anhang:

Duruschen...

Hinzufügen

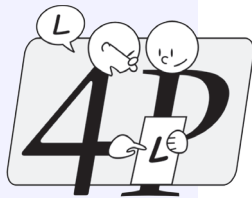
(max. 32 M)

☐ Zusatzstoff.docx - application/vnd.openxmlformats-officedocument (66 k)

Ausgewählte Anhäng löschen

*Empfangs
bestätigung*

Ergänzende Materialien 6a



LESEN A

Arbeiten Sie zu zweit. Jeder von Ihnen hat nur die Hälfte aller ausgetauschten E-Mails. Rekonstruieren Sie den E-Mail-Wechsel. Eine Raute markiert jeweils die erste E-Mail von mehreren.

Liebe Frau Meyer,

könnten Sie mir bitte die Kopie des Vertrags mit der Firma „Otto Bock“ zuschicken? Danke im Voraus.

Beste Grüße.

Katharina Albrecht

Liebe Frau Koenig,

es tut mir leid, das muss ein Missverständnis sein. Ich habe mich zwar angemeldet, habe aber den Sprachkurs gar nicht besucht. Also werde ich ihn auch nicht bezahlen.

Elena Soboleva

Sehr geehrter Herr Zavadski,

wenn Sie Korrekturen oder Änderungen vorschlagen möchten, leiten Sie sie bitte an meine Kollegin Frau Tobinski (Diese E-Mail bekommt sie in CC und weiß Bescheid). Danke im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

Angela Hillegeist

Leiterin der Personalabteilung

♦ Sehr geehrte Damen und Herren,

im Zusammenhang mit Ihrer Anfrage schicke ich Ihnen die Checkliste zur Vorbereitung von Dienstreisen an unserer Abteilung. Sie enthält wichtige Hinweise und Informationen. Ich bitte sie um Kenntnisnahme.

Mit freundlichen Grüßen

Angela Hillegeist

Leiterin der Personalabteilung

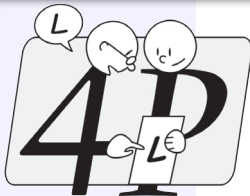
Liebe Frau Meyer,

leider haben Sie vergessen, den Vertrag anzuhängen. Darf ich sie nochmals bemühen?

Mfg.

Katharina Albrecht

Ergänzende Materialien 6b



LESEN B

Arbeiten Sie zu zweit. Jeder von Ihnen hat nur die Hälfte aller ausgetauschten E-Mails. Rekonstruieren Sie den E-Mail-Wechsel. Eine Raute markiert jeweils die erste E-Mail von mehreren.

Liebe Frau Albrecht,
es tut mir sehr leid ☹️. Jetzt geht die Mail mit Anhang raus.
Liebe Grüße
G. Meyer

Sehr geehrte Frau Soboleva,

im Anhang schicke ich Ihnen eine Zahlungsmahnung zu dem von Ihnen an unserem Institut gebuchten Sprachkurs „Wirtschaftsdeutsch 1“ und bitte Sie um eine Überweisung auf unser Konto (unsere Kontoverbindung finden Sie auf dem Mahnungsformular).

Mit freundlichen Grüßen

*Michaela Koenig, Sekretariat
Sprachschule „Bunte Welt“, Hannover*

Liebe Frau Albrecht,
die Kopie des Vertrags finden Sie im Anhang.
Gruß.
G. Meyer

Sehr geehrte Frau Soboleva,

bei Ihrer Anmeldung haben Sie ein Formular unterschrieben, das die folgende Klausel enthält: „Hiermit melde ich mich zum Kurs verbindlich an. Ich kann vom Kurs bis spätestens zwei Wochen vor dem Kursanfang oder zum späteren Zeitpunkt unter Vorlage eines ärztlichen Attests zurücktreten“. Da Sie sich aber vom Kurs nicht abgemeldet haben, müssen Sie jetzt die volle Kursgebühr erstatten.

Sollten Sie innerhalb von zwei Wochen nicht zahlen, werden Mahngebühren fällig.

Mit freundlichen Grüßen

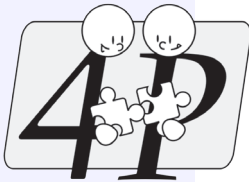
*Michaela Koenig, Sekretariat
Sprachschule „Bunte Welt“, Hannover*

Sehr geehrte Frau Hillegeist,

vielen Dank für die von Ihnen zugeschickte CL. Wir haben allerdings festgestellt, dass einige Punkte, die für Organisation der Dienstreisen an unserer Abteilung wichtig sind, fehlen. Wäre es Ihnen recht, wenn wir die CL leicht überarbeiten und dann diese Version nutzen?

Grüße.
Mark Zavadski
Sekretariat Vertriebsabteilung

Ergänzende Materialien 7



PROJEKT

E-Mail-Checkliste / Internet-Recherche

Im Folgenden finden Sie eine Vorlage für Ihre E-Mail-Checkliste. Schreiben Sie Arbeitsschritte aus Ihrer Internet-Recherche in die Checkliste-Vorlage. Wenn Sie (weitere) Anregungen brauchen, benutzen Sie Anregungen aus der Sammlung unten.

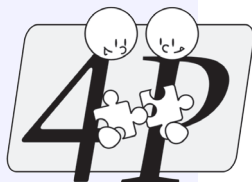
E-Mail-Checkliste



Zum Knicken-----Zum Knicken

Korrektur lesen; im Feld Betreff/Subjekt das Thema angeben; nicht versuchen witzig zu schreiben (geht oft schief!); unnötige Re: AW: RE: AW: RE: AW:s in der Betreffzeile löschen; unter „Anhang“/Attachement Dateien hinzufügen; eine nicht zu kleine Schrift wählen; den E-Mail-Text verfassen; Namen der/des Schreibenden und der Einrichtung/Firma/Institution angeben; mit einem Klick auf den Send-Knopf verschicken; die Mail-Adresse des Empfängers eintragen oder aus der Adressenliste übernehmen und überprüfen; auf freundliche Grußformeln achten; auf Rechtschreibung und Zeichensetzung achten; ggf. Umlaute und „ß“ durch Umschrift (ae, oe, ue, ss) ersetzen.

Ergänzende Materialien 8a



SZENARIO A

„Dienstreiseabrechnung einreichen“

Sie heißen Frau Wiese und arbeiten als Verwaltungsangestellte in einer Abteilung, in der Mitarbeiter oft auf Dienstreisen gehen. Danach sollen sie ihre Dienstreiseabrechnungen bei Ihnen zur Überprüfung einreichen, bevor Sie diese an die Buchhaltung weiterleiten.

Im Folgenden bekommen Sie von der zuständigen Buchhalterin eine E-Mail, die eine Kollegin betrifft.

- @ Lesen Sie die E-Mail von Frau Schulze,
- 📞 telefonieren Sie mit Ihrer Kollegin, Frau Meyer, und
- @ schreiben Sie eine Antwort an die Buchhaltung,
- 📄 benutzen Sie dabei die von Ihnen erstellte E-Mail-Checkliste.

Szenario

@ Sehr geehrte Frau Wiese,

in 5 Tagen ist die letzte Frist zum Einreichen der diesjährigen Dienstreiseabrechnungen. Ihre Kollegin Frau Meyer hat ihre letzte Abrechnung bis jetzt nicht eingereicht. Könnten Sie sie freundlicherweise daran erinnern und vor dem Zuschicken den vorliegenden Dienstreiseantrag und alle Angaben wie immer überprüfen? Danke im Voraus.

Bettina Schulze
Abteilung Buchhaltung und Rechnungswesen, „Sin-Co“
schulze@b.sin-co.de Tel.: 0551-65631578

- 📞 Stichwörter fürs Telefonat mit Frau Meyer

- 📝 Ihre Notizen zum Telefonat mit Frau Meyer



To:

Cc:

Bcc:

Betreff:

Priorität

Empfangsbestätigung:

☐ Beim Lesen

☐ Bei Auslieferung

Signatur

Adressen

Senden

Cancel

Save Sent Message in

Senden

Anhang:

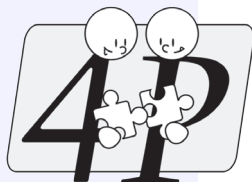
Duruschen...

Hinzufügen

(max. 32 M)

Ausgewählte Anhäng löschen

Ergänzende Materialien 8b



SZENARIO B

„Dienstreiseabrechnung einreichen“

Sie heißen Frau Meyer und arbeiten in einer Abteilung, in der Mitarbeiter oft auf Dienstreisen gehen. Auch Sie selbst waren vor kurzem auf einer Dienstreise in Österreich. Nach jeder Reise sollen Sie Ihre Dienstreiseabrechnungen zuerst bei der Verwaltungsangestellten Ihrer Abteilung, Frau Wiese, zur Überprüfung einreichen, bevor sie diese an die Buchhaltung weiterleitet.

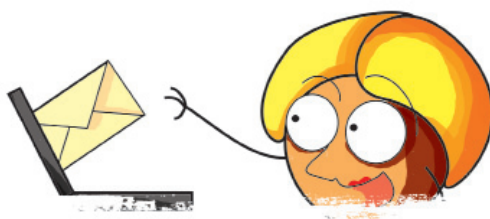
Im Folgenden bekommen Sie einen Anruf von Frau Wiese, bei dem es um Ihre letzte Dienstreiseabrechnung geht.

- ① Telefonieren Sie mit Ihrer Kollegin,
- ✍️ machen Sie Notizen zur Mail der Buchhaltung,
- @ schreiben Sie eine kurze klärende E-Mail an die zuständige Buchhalterin, Frau Schulze, benutzen Sie dabei die von Ihnen erstellte E-Mail-Checkliste.

Szenario

① ✍️ Ihre Notizen zum Telefonat mit Frau Meyer

@ ✍️ Ihre Stichwörter zur E-Mail





To:

Cc:

Bcc:

Betreff:

Priorität

Empfangsbestätigung:

☐ Beim Lesen

☐ Bei Auslieferung

Signatur

Adressen

Senden

Cancel

Save Sent Message in

Senden

Anhang:

Duruschen...

Hinzufügen

(max. 32 M)

Ausgewählte Anhäng löschen

Hörtexte

„Mails: Zeitvernichter oder Effizienz-Segen?“*

Gabriele: Ich finde, seit es E-Mails gibt, ist unser Berufsalltag zum einen leichter, zum anderen aber auch schwieriger geworden. Als ich angefangen habe zu arbeiten, haben wir noch Briefe geschrieben: Erst mussten sie mit der Schreibmaschine getippt werden, dann hat man sie zur Post gebracht und dann hat man manchmal wochenlang auf die Antwort gewartet. Dafür geht es heute in Windeseile: Klick-klack, und schon ist eine Mail getippt, nochmals klicken, und sie ist verschickt, und schon geht es weiter, plopp, in der Mailbox geht die Antwort darauf ein.

5

Rüdiger: Man muss aber natürlich anmerken, dass diese Schnelligkeit der Mail-Kommunikation zur extremen Verdichtung der Arbeit führt. Dort, wo man früher vielleicht ein oder zwei Briefe im Monat ausgetauscht hätte, schicken wir 5 bis 7 E-Mails hin und her und oft bekommen wir Antworten binnen weniger Minuten. Man kann heute von einer regelrechten Mail-Lawine sprechen, die täglich auf jeden einzelnen Büroangestellten abgeht. Wie der Zeitexperte Lothar Seiwert sagt: "Da nie eine neue Kommunikationstechnologie die alte ablöst, sondern zusätzlich zu den anderen hinzukommt, müssen immer mehr Technologien und Kommunikationskanäle bedient werden."*

10

Heutzutage arbeiten wir in der Firma sowohl mit konventionellen Briefen als auch mit Faxen. Wir chatten, simsen und skypen, aber meistens werden doch Mails geschrieben.

15

In Anbetracht der großen Herausforderung, die Flut der durch E-Mails verursachten Datenmengen zu managen, habe ich viel gelesen und recherchiert, um für mich einige Strategien zu entwickeln, wie ich meine Mails schneller und effektiver bearbeiten kann. So habe ich mir zum Beispiel vorgenommen, die Mails nur einmal am Tag zu lesen und zu sortieren; ich bemühe mich darum, alle Mails innerhalb von maximal sieben Tagen zu beantworten oder endgültig zu löschen; außerdem benutze ich eine Checkliste, die mir hilft, meine E-Mails nach einem bestimmten Schema zu verfassen und abzulegen. Ich zeige sie euch später.

20

Dilek: Vielleicht ist das naiv, aber ich finde, E-Mails sind etwas ganz Tolles! Wann war es denn früher möglich, innerhalb von nur wenigen Minuten einen Brief zu schreiben, abzuschicken und, wenn man Glück hat, auch noch fast sofort, ohne große Verzögerung, eine Antwort des Geschäftspartners, an den man geschrieben hat, zu kriegen. Was mir manchmal einige Schwierigkeiten bereitet, sind kulturelle Unterschiede beim Mailverkehr. Sozusagen "Andere Länder - andere Mails". Manchmal kriege ich von unseren ausländischen Partnern entweder gar keine Antwort oder doch eine, aber erst nach Wochen, wenn sich alles bereits erledigt hat. Gelegentlich kriege ich E-Mails, die auch ganz viel Persönliches enthalten, was meiner Meinung nach nicht im Geringsten mit dem Geschäft zu tun hat. Natürlich gibt es ab und zu auch sprachliche Missverständnisse mit ausländischen Partnern. Das ist aber alles nicht so schlimm, wenn man bereit ist, die Missverständnisse zu klären oder vielleicht mal eine Mail mehr zu schreiben.

25

30

35

* [Vgl. Interview mit L.Seiwert unter

http://www.baerenstrategie.de/fileadmin/baerenstrategie/pdf/Interview_randstadkorrespondent

Lösungen, Unterrichtsvorschläge

Seite 9:

Lektionstitel „E-Mail im Detail“ wird ausgesprochen [i: méil im detáj]. An dieser Stelle können kurz Fremdwörter und Entlehnungen im Deutschen thematisiert werden. Weitere Aufgaben dazu s. Lektion 5.

Für die Sprechaufgabe können die Redemittel aus der Lektion 1 ebenso gut genutzt werden (s. Materialien zu Lektion 1).

Erwartungshorizont: Internet, Computer, geschäftlich, privat, weiterleiten, Emotionen, Ärger, Freude, Stress, Freundschaft u.v.m.

Als eine Vertiefungsmöglichkeit ist das Arbeitsblatt „Sprechen“ EM 1 (s. Materialien zu Lektion 3) konzipiert. Durch eine Auseinandersetzung mit angebotenen Zitaten kann der Wortschatz zum Thema erweitert und eine Gesprächsgrundlage geschaffen werden.

Seite 10, Aufgabe 1:

Erwartungshorizont: + schnell, praktisch, modern; – mehr Stress, höhere Arbeitsdichte, Spam-Mails, neue und unbekannte Aufgaben etc.

Seite 10, Aufgabe 2:

Vor Beginn dieser Aufgabe kann den Kursteilnehmern zur Vorentlastung das Arbeitsblatt „Hören“ EM 2 (s. Materialien zu Lektion 3) mit den „Portraits“ von Gabriele, Rüdiger und Dilek als Folie oder Papierdruck vorgelegt werden.

Lösungen:

- Moderne Kommunikation per E-Mail hat sowohl Nach- als auch Vorteile.
- Man braucht gewisse Strategien für den Umgang mit E-Mails.
- Es gibt durchaus kulturelle Unterschiede im Umgang mit E-Mails im Beruf.

Seite 10, Aufgabe 3:

Lösungen: leichter, anderen, schwieriger; Verdichtung, Arbeit; Unterschieden.

Als zusätzlicher Arbeitsschritt können die Lautnachahmungen im Hörtext thematisiert werden (klick-klack, plopp). Als Hausaufgabe zur Unterrichtssequenz könnte

- eine vertiefende Textlektüre mit Aufgaben zum selektiven Leseverstehen oder
- eine Textproduktionsaufgabe zur Unterrichtsdiskussion (Aufgabe 6) angeboten werden.

Seite 10, Aufgabe 6:

Zur Durchführung der Sprech- und Diskussionsaufgabe und zur Unterstützung der Kursteilnehmer lassen sich hier die Redemittel aus den Redemittelkästen der Lektion 1 (s. Materialien zu Lektion 1) anwenden.

Seite 11, Aufgabe 1

Lösungen:

ab und zu/an	nie selten	gelegentlich
häufig	manchmal	oft

Seite 11, Aufgabe 2:

Lösungen: z.B. Jedem passiert es ab und zu, dass eine E-Mail an eine falsche Person verschickt wird. Häufig hat es keine große Bedeutung. Manchmal wird es richtig lustig. Gelegentlich ist es peinlich. Und nur selten ist es eine richtige Katastrophe. Oder ist es Ihnen noch nie passiert? So ein Glückspilz!

Seite 11, Aufgabe 3:

Bei dieser Aufgabe können die Kursteilnehmer frei aus den angebotenen Verben wählen. Zum Teil gibt es mehrere Möglichkeiten oder eine Lücke bleibt leer.

Lösungen: 1. Wenn Gabriele morgens im Berufsverkehr im Stau stecken bleibt, simst sie schnell ihrem Chef, dass sie später kommt. 2. Manchmal muss man dem Firmenkunden schnell einen Plan oder eine technische Zeichnung schicken. Dann kann man ihm mailen/faxen. 3. Mit ausländischen Kollegen zu telefonieren/skypen ist oft ganz nützlich. Man kommt gut ins Gespräch und klärt schnell alle Fragen. 4. Wenn man den Kunden anmailt, solle man die E-Mail ähnlich einem formellen Brief schreiben.

Seite 12, Aufgabe 1

Lösungen: Anrede à 3, E-Mail à 6, Betreff à 1, Anhang à 2, Gruß-/Schlussformel à 4, Signatur à 5

Seite 12, Aufgabe 2:

Damit diese Aufgabe einen handlungsorientierten Charakter bekommt, soll das Arbeitsblatt „Lesen“ EM 5 (s. Materialien zu Lektion 3) den Kursteilnehmern als Ausdruck zum Markieren und Notieren vorliegen.

Lösungen zu Ergänzenden Materialien

Arbeitsblatt „Wortschatz“ EM 3:

Lösungen: Verschicken, anreden, senden, Smiley, Gruß, Absender, Betreff, Adresse, schreiben, E-Mail, bekommen, Empfänger.

Arbeitsblatt „Wortschatz“ EM 4, Aufgabe 1:

Lösungen:

- Es besteht ein großer Gegensatz zwischen englischsprachigen und deutschsprachigen E-Mails.
- Deine E-Mail hat mir nicht geholfen, im Gegensatz, sie hat mich noch mehr verwirrt.
- Mit diesem Plan erreicht er das Gegenteil von dem, was wir in unserem E-Mail-Wechsel vereinbart haben.
- Gegensätze (Pl.) ziehen sich an. (Deutsches Sprichwort)

Arbeitsblatt „Lesen“ EM 6A und 6B:

Lösungen:

- ◆ Liebe Frau Meyer, könnten Sie mir ...; Liebe Frau Albrecht, die Kopie des ...; Liebe Frau Meyer, leider haben Sie ...; Liebe Frau Albrecht, es tut mir ...;
- ◆ Sehr geehrte Frau Soboleva, im Anhang schicke ...; Liebe Frau Koenig, es tut mir ...; Sehr geehrte Frau Soboleva, bei Ihrer Anmeldung ...;
- ◆ Sehr geehrte Damen und Herren, im Zusammenhang ...; Sehr geehrte Frau Hillegeist, vielen Dank für ...; Sehr geehrter Herr Zavadski ...

Lektion 4

Erfolgreich verhandeln

Ergänzende Materialien 1

Redemittel: Verhandlungen führen

Angebot bzw. Bitte ablehnen

- *Vielen Dank für dieses Angebot. Zu meinem Bedauern wird es mir nicht möglich sein, ...*
- *Ich bin Ihnen sehr dankbar für dieses interessante Angebot, aber leider ...*
- *Ich hoffe auf Ihr Verständnis, wenn ich dieses Angebot leider ablehnen muss.*
- *Ich sehe natürlich den Vorteil dieses Angebots, aber ...*
- *Ihr Angebot kommt leider für mich nicht infrage, da ...*
- *In dieser Angelegenheit kann ich Ihnen leider nicht entgegenkommen.*
- *Diese Bitte kann ich Ihnen leider nicht erfüllen, denn ...*
- *Sie haben sicherlich Verständnis dafür, dass ich Ihre Bitte nicht erfüllen kann.*
- *Natürlich würde ich Ihnen gern entgegenkommen, aber in diesem Fall kann ich nicht ...*
- *Nein, ich bin/wir sind nicht bereit/in der Lage, ...*
- *Es mag sein, dass ..., aber ...*
- *Ja, ich verstehe, aber trotzdem ist das keine Lösung, weil ...*
- *Dagegen spricht für mich, dass ...*
- *Ich sehe leider keine Möglichkeit, denn ...*

Lieferantenauftrag aushandeln

- *Wir müssten noch einmal über ... sprechen: ...*
- *Die Liefermengen/Preise/Lieferfristen, die Sie in Ihrem Angebot nennen, entsprechen nicht unseren Vorstellungen.*
- *Das ist natürlich ein Problem. Welche Möglichkeiten sehen Sie, eine befriedigende Lösung zu finden?*
- *Ihre Preise/Zahlungsbedingungen/die Lieferfristen können wir so nicht akzeptieren. Sie müssten uns da einen akzeptableren Vorschlag machen.*
- *Wir wollen gern weiterhin mit Ihnen im Geschäft bleiben, aber Sie müssen uns bei ... entgegenkommen.*
- *Was die Liefermengen/Preise/Lieferfristen betrifft, lässt sich da nicht etwas machen?*
- *Wir haben Ihr Unternehmen bisher immer als zuverlässigen Lieferanten geschätzt. Wir sind bisher immer zu einer befriedigenden Lösung für beide Seiten gekommen, also ...*
- *Ich glaube, so kommen wir jetzt nicht weiter! Wir sollten vielleicht ...*
- *Wir haben uns jetzt darauf geeinigt, dass ...*
- *Darf ich noch mal festhalten, was wir jetzt vereinbart haben: ...*

Hörtexte

- Frau Krämer:** ... ja Herr Savkin und deshalb möchte ich Sie in unsere Niederlassung nach Deutschland entsenden. Wie denken Sie darüber?
- Herr Savkin:** ... ja – äh also – ich muss Ihnen sagen, dass mich die Versetzung vor große Probleme stellen würde.
- Frau Krämer:** Ich war zunächst der Annahme, dass Sie sich darüber freuen würden. Aber offensichtlich sind Sie alles andere als erfreut.
- Herr Savkin:** Ja Frau Krämer - Sie haben recht. Leider habe ich persönliche Gründe, die es mir nicht ermöglichen für längere Zeit ins Ausland zu gehen.
- Frau Krämer:** In der Regel bieten wir nur auserwählten Mitarbeitern diese Entwicklungsmöglichkeiten an. Schade, dass Sie diesem Angebot nicht offen gegenüberstehen.
- Herr Savkin:** Ja, ja – das verstehe ich. Allerdings macht meine Tochter in diesem Jahr ihr Abitur, bei dem sie meine Hilfe benötigt. Meine Frau kümmert sich um ihre Mutter, die pflegebedürftig ist. Wie Sie sehen, verhindern diese Gründe ein längeres Wegbleiben von meiner Familie.
- Frau Krämer:** Ja, ja – ich verstehe schon Ihre Bedenken. Sehen Sie eventuell die Möglichkeit, dass wir gemeinsam eine Lösung des Problems erarbeiten können.
- Herr Savkin:** Das wäre sehr schön – dennoch sehe ich keine Lösungsmöglichkeit.
- Frau Krämer:** Meiner Meinung nach gibt es doch eine Lösung. Wie wäre es, wenn Sie wöchentlich hin- und herfliegen oder Ihre komplette Familie mit nach Deutschland nehmen würden?
- Herr Savkin:** Die Option meine Familie mit nach Deutschland zu nehmen scheidet aus, da sie alle kein Deutsch sprechen und ihre Heimat nicht verlassen möchten.
- Frau Krämer:** Ich verstehe Sie sehr gut, aber Ihre Familie wird es auch zu schätzen wissen, wenn Sie diese Entwicklungsmöglichkeit wahrnehmen würden. Sehen Sie das doch als gute Perspektive für ihre Zukunft.
- Herr Savkin:** Ja, ja – klar. Die Vorteile sehe ich schon. Würde eigentlich die Firma die Flugkosten übernehmen?
- Frau Krämer:** In unserer Firma bekommen Mitarbeiter, die für ein Jahr im Ausland arbeiten, sechs Heimflüge bezahlt.
- Herr Savkin:** sechs – nur sechs? Das bedeutet, dass ich meine Familie nur alle zwei Monate sehen kann.
- Frau Krämer:** Ja – das ist richtig. Wenn Sie aber ihre privaten Flüge buchen, dann tun Sie das ja langfristig und können relativ niedrige Preise erzielen.
- Herr Savkin:** Ja – es wäre mir schon wichtig, dass ich meine Familie mindestens einmal im Monat sehen könnte.
- Frau Krämer:** Wie entscheiden Sie sich nun?
- Herr Savkin:** Wie lange kann ich das ganze noch mit meiner Familie besprechen?
- Frau Krämer:** In sechs Wochen sollen Sie bereits in Deutschland sein, daher benötigen wir Ihre Entscheidung schon übermorgen.
- Herr Savkin:** Ja – ich werde mich bemühen, Sie schnellstmöglich zu informieren.
- Frau Krämer:** Überlegen Sie es sich gut - diese Chance kommt nicht zweimal. Danke und Auf Wiedersehen.
- Herr Savkin:** Das werde ich tun. Auf Wiedersehen!

Lösungen, Unterrichtsvorschläge

Seite 13:

Die Aufgabensequenz dient als Vorentlastung und Vorbereitung auf das Thema der Lektion „Erfolgreich verhandeln“. Die Fragen motivieren die Kursteilnehmer zum intensiven Nachdenken über das Thema, wodurch passendes Vokabular aktiviert wird.

Werden die Aufgaben in Partnerarbeit bearbeitet, können die Kursteilnehmer zum spontanen und freien Sprechen animiert werden.

Lernstrategie: Im Anschluss an die Aufgabensequenz können die Ergebnisse im Plenum diskutiert werden. Dabei kann die Lehrkraft oder ein/e Kursteilnehmer/in die wichtigsten Stichworte zum Thema als Assoziogramm oder Vokabelwolke an der Tafel oder auf der Overhead-Projektor-Folie sammeln und so die Ergebnisse für eine spätere Anwendung sichern.

Seite 13, Frage 1:

Erwartungshorizont: Der Mann... könnte auf der Arbeit sein; ...liest, überprüft ein Dokument; ...ist konzentriert; ...macht sich mit einem Sachverhalt vertraut etc.

Gedanken: Verschiedene Aspekte, die er berücksichtigen muss; Aufgaben, die er erledigen muss, z.B.: Zeit (Termine und Fristen, die einzuhalten sind); Tabellen (Vorbereitung, Fachwissen, Kenntnis über Sachverhalt/Thema einer Verhandlung); Flughafen (Termine, Verhandlungen und Geschäftstreffen, Geschäftsreisen); Geld/Finanzen (Rechnungen, Interessen seiner Firma) etc.

Seite 13, Frage 2:

Erwartungshorizont: Der Mann muss in der Lage sein viele verschiedene Dinge im Kopf zu haben, zu berücksichtigen und zu koordinieren, um erfolgreich verhandeln zu können. Er muss wissen, worüber er verhandelt und sich darauf vorbereiten, damit er kompetent wirkt und sein Gegenüber überzeugen kann. Er muss die Verhandlung planen, wann und wo sie stattfindet und wie er dorthin gelangt. Dabei muss er Termine und Fristen berücksichtigen und gleichzeitig auf Finanzen und die Interessen seiner Firma achten.

Seite 14, Aufgabe 1:

Erwartungshorizont: Über einen Auftrag mit Lieferanten/Herstellern verhandeln bedeutet, dass über die Art und die Qualität der Ware, den Preis, die Lieferbedingungen, die Lieferzeit und die Zahlungsbedingungen gesprochen/verhandelt wird. Bei dem Preis kann über den Preis pro Menge oder Einheit, oder über einen Preisnachlass gesprochen werden. Bezüglich der Lieferbedingungen wird geklärt ob ab Werk oder frei Haus geliefert wird, und bezüglich der Lieferzeit, ob sofort oder ab einer bestimmten Frist geliefert wird. Was die Zahlungsbedingungen angeht, muss geklärt werden, ob man eine Anzahlung macht, ob man im Voraus, in Bar, in Raten oder per Kredit zahlt.

Seite 14, Aufgabe 2:

Lernstrategie: Genau wie bei einer Vokabelwolke oder einem Assoziogramm wird mit der Mind Map das assoziative Arbeiten und Lernen geschult. Wichtig ist die selbstständige Erarbeitung und thematische Verbindung verschiedener Vokabeln als Gegensatz zum Lernen mit Vokabellisten.

Erwartungshorizont:

- Urlaubsplanung mit Kollegen: Zeitraum, Dauer, vor dem Urlaub zu Erledigendes.
- Berufliche Veränderungen mit dem Chef: Versetzung, Gehaltserhöhung, Erweiterung des Aufgabenbereiches, andere Arbeitszeiten.
- Ein Angebot mit Kunden: Voraussetzung, Preis, Lieferung, Zahlung, etc.
- Modernisierung des Arbeitsplatzes: Kosten, Vor- und Nachteile, Zeitpunkt, Ausmaß.
- Einrichtung und Besetzung neuer Arbeitsplätze: Gründe/Rechtfertigung, Plan zur Kostenabdeckung.
- Soziales Engagement des Unternehmens mit Institutionen: Budget, Dimensionen, mögl. Zielgruppen.

Seite 15, Aufgabe 1:

Erwartungshorizont: Herr Savkin soll nach Deutschland versetzt werden, hat aber Bedenken. Der Grund dafür ist seine Familie, die er nicht für so lange Zeit verlassen möchte. Frau Krämer versucht ihn davon zu überzeugen, das Angebot trotzdem anzunehmen.

Seite 15, Aufgabe 2.1:

Lösungen: Ausgangsposition von Herrn Savkin: a; Position von Herrn Savkin am Ende der Verhandlung: b

Seite 15, Aufgabe 2.2:

Lösungen: Gesprächsführung von Frau Krämer: c, d, e;

Nach der vollständigen Bearbeitung der Aufgabensequenz kann den Kursteilnehmern das Hörtext-Transkript zum gleichzeitigen/ kombinierten Hör- und Leseverstehen angeboten werden.

Seite 15, Aufgabe 2.3:

Erwartungshorizont: - Wenn er wirklich nicht versetzt werden möchte: nicht auf die Angebote von Frau Krämer eingehen und keinerlei Interesse zeigen. - Wenn er bessere Konditionen aushandeln möchte: Bedingungen stellen; stärkeren Willen zeigen; zeigen, dass er der beste (evtl. einzige) geeignete Anwärter ist und die Firma so dazu bringen, auf ihn und seine Wünsche zuzukommen.

Seite 15, Aufgabe 3:

Ein Rollenspiel hilft den Kursteilnehmern die bereits kognitiv Erschlossenen Vokabeln und Redemittel auf eine handlungsorientierte, spontan-kommunikative Weise anzuwenden.

Zur Ergänzung können den Kursteilnehmern an dieser Stelle die angebotenen Redemittel aus den Redemittelkästen (s. Materialien zu Lektion 4) zur Verfügung gestellt werden.

Erwartungshorizont: z.B.

S: Guten Tag Frau Krämer, hier spricht Herr Savkin.

K: Hallo Herr Savkin.

S: Ich rufe noch mal wegen der Versetzung nach Deutschland an. Ich habe mir alles durch den Kopf gehen lassen und über alles mit meiner Familie gesprochen.

K: Und wie haben Sie sich schließlich entschieden? Ich hoffe Sie haben erfreuliche Nachrichten für uns.

S: Ich muss Sie leider enttäuschen. Ich habe mich nun gegen die Versetzung entschieden und hoffe Sie haben Verständnis.

K: Haben Sie denn auch berücksichtigt, dass die Firma Ihnen Flüge hierher bezahlen würde und Sie Ihre Familie somit besuchen könnten?

S: Ja, ich habe alle Ihre Angebote bei meiner Entscheidung berücksichtigt und bin dankbar für das Angebot und dafür, dass Sie bereit waren auf mich zuzukommen. Trotz allem ziehe ich es vor hier zu bleiben und lehne das Angebot ab.

K: In Ordnung, wir bedauern Ihre Entscheidung zwar, aber akzeptieren sie und haben Verständnis dafür.

S: Vielen Dank! Auf Wiedersehen und einen schönen Feierabend wünsche ich Ihnen.

K: Dankeschön! Auf Wiedersehen.

Seite 16, Szenario:

Bei dieser Szenario-Aufgabe ist es wichtig, dass die Kursteilnehmer nach dem Arbeitsbeginn die Aufgabe weitgehend autonom und nach eigenem Ermessen bewältigen. Bei der Vorbereitung und Durchführung dieser Aufgabe beschränkt sich die Lehrkraft also auf die Rolle des Helfers.

Für das Telefonat werden den Kursteilnehmern die Redemittel aus den Redemittelkästen (s. Materialien zu Lektion 4) zur Verfügung gestellt.

Erwartungshorizont: Bestätigungsmail über die getroffene Vereinbarung.

Betreff: Fehlerhafte Lieferrechnung – Bestellnummer: xyzxyzxyz

Sehr geehrter Herr XYZ,

aufgrund einer fehlerhaften Rechnung zu Ihrer Lieferung vom xx.xx.xxxx habe ich Sie gestern telefonisch kontaktiert. Wie während des Telefonats abgemacht, sende ich Ihnen hiermit eine Auflistung der fehlerhaften Angaben in der Rechnung und eine Zusammenfassung der von uns getroffenen Vereinbarung.

Von den Artikeln mit den Bestellnummern 25 69 90-26 und 25 70 71-26 wurden jeweils nur einer gesendet und auf der Rechnung aufgeführt, bestellt wurden aber jeweils drei. Es wurde vereinbart, dass die fehlende Ware unter Wegfall der Lieferkosten nachgesendet wird.

Der Artikel mit der Bestellnummer 54 17 55-26 ist mit einem höheren als dem zum Zeitpunkt der Bestellung angegebenen Preis aufgeführt. Statt 9,99 € werden nun 2,75 € pro Stück berechnet.

Des Weiteren verliert die aktuelle Rechnung ihre Gültigkeit und die büroplus GmbH sendet mir eine korrigierte Rechnung zu.

Vielen Dank für Ihr Entgegenkommen!

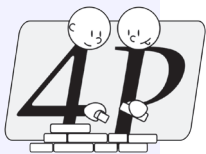
Mit freundlichen Grüßen,

XYZ XYZ

Lektion 5

Arbeitswelten

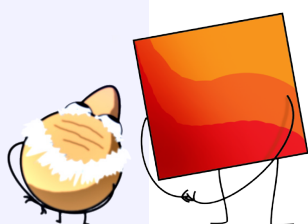
Ergänzende Materialien 1



WORTSCHATZ

Im Folgenden sind die Aufgaben einer Personalabteilung aufgelistet. Lesen Sie und füllen Sie die Lücken aus:

1. Personalwirtschaftliche Grundsatzfragen: Personalbedarf p _____ und bewerten (Stellenplan und -bewertung), Statistiken f _____;
2. Personalbeschaffung, -einsatz und -entwicklung: Stellenausschreibungen, Stellenbesetzungen, Arbeitsverträge s _____ oder auflösen, Personal abordnen, versetzen, umsetzen, Aus- und Fort _____;
3. Personalangelegenheiten der Mitarbeiterinnen und M _____ sowie Aushilfen: U _____, Krankheit, Abrechnung von G _____, Vergütungen, L _____, Aufwandsentschädigungen, Versorgungsbezügen, Beihilfen, Abrechnung von R _____, Umzugskosten, Trennungsgeld, Genehmigung von Nebentätigkeiten;
4. Ehrungen: Termine überwachen, fest _____, Ehrungen vorbereiten und durch- _____;
5. S _____ Betreuung des Personals;
6. Unfallschutz, Arbeitssicherheit: Sicherheit der Arbeitsplätze p _____ und Sicherheitsmaßnahmen veranlassen, D _____- und Schutzkleidung;
7. Disziplinarangelegenheiten: Abmahnungen, Verweise u. ä.;
8. Rechtsangelegenheiten im Personalwesen: arbeitsrechtliche P _____, Auseinandersetzungen;
9. Personalärztlicher Dienst: Zusammenarbeit mit dem Betriebsarzt, vorgeschriebene ä _____ Vorsorgeuntersuchungen veranlassen, überwachen.



Ergänzende Materialien 2



GRAMMATIK

1. Lesen Sie folgende Satzbeispiele aus Ihrer Lektion. Was haben sie alle gemein?

- „Wir wussten einfach viele persönliche Dinge übereinander. Meine deutschen Kollegen waren sehr freundlich, behielten aber eine gewisse Distanz, nicht nur mir gegenüber, sondern auch untereinander“. (Abschnitt 2)

2. Welcher Konstruktion im Russischen sind sie ähnlich?

3. Leiten Sie aus diesen Beispielen eine Regel ab, nach der Sie weitere Konstruktionen dieser Art bilden können. Um das machen zu können, beachten Sie in den angegebenen Beispielen die unterstrichenen Wörter und Wortteile.

4. Formen Sie folgende Sätze so um, dass sie eine Konstruktion mit „... + einander“ enthalten.

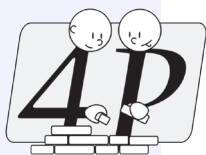
Meine Kollegin Cordula und ich arbeiten seit 3 Jahren zusammen. (arbeiten mit j-m)

In der Pause spreche ich oft mit Cordula. (sprechen mit j-m)

Noch nie haben wir uns gestritten. (streiten mit j-m)

Wenn wir zusammen auf eine Dienstreise gehen, dann kümmere ich mich um Cordula, sie kümmert sich um mich. (sich kümmern um j-n)

Wir helfen uns gegenseitig gern. (helfen j-m)



WORTSCHATZ

5. Achtung! Der Ausdruck „durcheinander sein“ hat zwei Bedeutungen „in Unordnung geraten“ und „aufgeregt sein“. In welcher Bedeutung wird der Ausdruck in folgenden Sätzen verwendet?

- a. Der Projektablauf ist wegen vieler Verzögerungen durcheinandergekommen.
- b. Ich hatte heute ein unangenehmes Gespräch mit meinem Abteilungsleiter und bin immer noch durcheinander.
- c. Alle Unterlagen waren durcheinander.



LESEN

Ins Fettnäpfchen getreten?

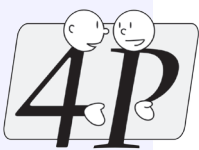
Die idiomatische Wendung „ins Fettnäpfchen treten“ hat seinen Ursprung im 17. Jahrhundert. Zu den Häusern auf dem Land führten meistens nur Sandwege, die bei Regen matschig und bei Trockenheit sehr staubig waren. Wenn ein Gast in ein fremdes Haus kam, hatte er also in den meisten Fällen schmutzige Schuhe. Im Haus des Gastgebers stand für diesen Fall immer ein Topf mit Stiefelfett, ein Fettnäpfchen, neben der Eingangstür oder am Ofen in der Küche. Der Gast konnte damit seine Schuhe oder Stiefel wieder blank polieren und wasserundurchlässiger machen. Doch wenn er das kleine Fettnäpfchen übersah und hineintrat, verteilte sich das farbechte schwarze Fett auf dem Boden und die Hausfrau musste es aufwischen. Das war eine mühselige Arbeit und der Gast machte sich dadurch bei der Hausfrau unbeliebt. Er war „ins Fettnäpfchen getreten“ und hatte damit eine negative Situation heraufbeschworen.

Ergänzende Materialien 3

Die kleinen Fettnäpfchen aus dem 17. Jahrhundert sind längst modernen Schuhpflegemitteln gewichen und niemand kann mehr wirklich in sie hinein treten. Dennoch hat das Sprichwort die Jahrhunderte überdauert. Wir können auch heute noch „sprichwörtlich“ ins Fettnäpfchen treten. Dabei verteilt sich zwar kein Stiefelfett mehr über den Boden, aber es kommt zu einer unangenehmen oder sogar peinlichen Situation, ausgelöst durch Worte oder Taten, die beim Gegenüber negative Reaktionen hervorrufen.

Eines haben die realen und die sprichwörtlichen Fettnäpfchen gemeinsam. Man kann sie sehr leicht übersehen. So ist es in Deutschland zum Beispiel üblich, Mitarbeitern zu besonderen Anlässen Blumen zu schenken und dabei spielt ihre Anzahl im Gegensatz zu Russland, wo man eine gerade Zahl Blumen nur zu Beerdigungen bringt, keine Rolle. Ein russischer Mitarbeiter könnte sich gedemütigt fühlen, wenn er zu seinem 60. Geburtstag sechs Blumen bekommt. Doch das ist nur eines von vielen Fettnäpfchen, die in jeder Situation lauern können. Besonders wichtig im deutschen Geschäftsleben sind feste Termine. Die digitalen oder ledergebundenen Terminplaner sind aus keinem Büro wegzudenken. Jeder Termin wird in ihnen festgehalten und besonders bei geschäftlichen Terminen ist Pünktlichkeit sehr wichtig. In Deutschland wird hier sehr viel mehr Wert auf rechtzeitiges Erscheinen gelegt, als bei privaten Anlässen. Dort akzeptiert man schon mal eine Verspätung von einer halben Stunde. In Russland ist das eher umgekehrt, das Privatleben spielt hier eine wichtigere Rolle als der Beruf und so kommt auch privaten Terminen meistens ein sehr hoher Stellenwert zu. Da kann es schon mal passieren, dass deutsche Geschäftsleute den russischen Gast argwöhnisch betrachten, wenn dieser zur Besprechung in der Firma eine halbe Stunde zu spät, dafür aber zum geselligen Beisammensein in der Bar pünktlich erscheint.

(von Franziska Payk)



SPRECHEN

1. Welche Kleidungsstücke trägt man Ihrer Meinung nach bei den unten aufgelisteten Gelegenheiten in Russland?

Gelegenheit

Im Büro
in der Freizeit
beim Geschäftsessen im Restaurant
beim Sport
in der Diskothek
am Strand

Kleidungsstück

Anzug und Krawatte, Smoking,
Jeans und T- Shirt, schickes Abendkleid,
Bluse mit tiefem Ausschnitt, Sandalen,
Lackschuhe mit hohen Absätzen,
Kostüm, Blazer, Rock, durchsichtige
Bluse, Designeranzug, Minirock, ...

Ergänzende Materialien 4

Redemittel:

In Russland trägt man im Büro häufig ...

Wenn man bei uns in die Diskothek geht, (dann) trägt man ...

Für das Abendessen im Restaurant zieht man in der Regel ... an.

2. Vermuten Sie: Gibt es Unterschiede beim ‚Dresscode‘ am Arbeitsplatz in Russland und in Deutschland? Was könnte in Deutschland im Büro als „overdressed“ gelten, was in Russland eher üblich wäre?

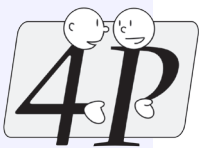
Dresscode – englische Bezeichnung für Kleiderordnung

Dieser Begriff kommt aus England und wurde auch in Deutschland und in den USA übernommen. Es ist eine Anweisung oder Empfehlung, wie man sich im Berufsleben bei bestimmten Anlässen, in verschiedenen Branchen oder Positionen zu kleiden hat.

‚**Overdressed**‘ bedeutet übertrieben angelegte Garderobe, die in keiner Weise dem gegebenen Anlass entspricht;

‚**underdressed**‘ – nicht dem Anlass entsprechend, nachlässig angezogen.

TIPP!



SPRECHEN

3. Hören Sie den dritten Teil des Hörtextes (Lektion 5) und notieren Sie die Unterschiede, die Frau Stepanova nennt. Stimmen Ihre Vermutungen mit den Aussagen von Frau Stepanova überein? Was war neu für Sie? Was hat Sie besonders überrascht?
4. Am Arbeitsplatz ist die passende Garderobe ein Muss – und nicht selten entscheidend, wenn es darum geht, eine nötige Autorität auszustrahlen. Doch was ist passend? Testen Sie Ihr Wissen, indem Sie die richtigen Antworten ankreuzen. Vergleichen und diskutieren Sie Ihre Antworten im Plenum.

1. Das erste Gebot der Kleiderordnung am Arbeitsplatz in Deutschland:

- ☐ „Du sollst vom Kopf bis Fuß in schicksten Armani-Sachen gekleidet sein.“
- ☐ „Du sollst nicht auffallen.“
- ☐ „Du sollst nicht darauf achten, wie Du gekleidet bist, weil es sowieso nicht wichtig ist.“

2. Darauf sollten Frauen im Berufsleben lieber verzichten:

- ☐ Accessoires wie Seidenschals oder dezenter Schmuck
- ☐ dicke Schichten Make-up
- ☐ extrem figurbetonte Oberteile

3. Von diesen modischen Sünden sollten sich Männer in Acht nehmen:

- ☐ schreiende Farben und zu bunt gemusterte Krawatten mit Comic-Motiven
- ☐ weiße Socken zum schwarzen Anzug
- ☐ Socken, die mit gut gepflegten Schuhen und Anzug harmonieren

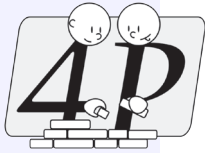
4. Die Schuhe einer Geschäftsfrau sollten am besten:

- ☐ immer sehr hohe Absätze haben, egal ob sie damit bequem laufen kann
- ☐ sehr bequem sein, egal wie sie aussehen: z. B. Sandalen
- ☐ keine abgetretenen Absätze haben und stets gepflegt sein

5. „Gepflegtes Äußeres“ gelingt Ihnen am besten, wenn Sie:

- ☐ sich dezent schminken und eher sparsam mit Parfüm oder Rasierwasser umgehen
- ☐ auf Make-up ganz verzichten und niemals zum Frisör gehen
- ☐ niemals Deo benutzen, weil der künstliche Geruch Ihre persönliche Duftnote überdeckt

Ergänzende Materialien 5



WORTSCHATZ

Heutzutage werden im Deutschen viele Wörter oder Wortteile verwendet, die aus dem Englischen stammen; diese Entwicklung bezeichnet man als „Denglisch“. Verbinden Sie „Denglisch“-Vokabeln mit ihren deutschen Entsprechungen.

Meeting (das)

a. herunterladen, Daten aus dem Internet auf den eigenen PC übertragen, z.B.: Ich will heute noch die Firmenvorlage für die Power-Point-Präsentationen downloaden.

Notebook (das)/ Laptop (der)

b. Treffen, Besprechung
z.B.: Am Meeting morgen nehmen nur die Projektleiter teil.

Workshop (der)

c. verschreibungspflichtige Medikamente zur Konzentrationssteigerung, z.B.: Doping ist inzwischen nicht nur ein sportliches, sondern auch ein gesellschaftliches Problem. Immer mehr Angestellte schlucken Smart Pills.

Workaholic (der)

d. tragbarer Minicomputer
z.B.: Ich nehme auf jede Dienstreise den Firmenlaptop mit.

Smart Pills (die, Pl.)

e. übertrieben / mit mehr als 9 (sichtbaren) oder sehr auffälligen Kleidungsstücken und Schmuck angezogen sein, z.B.: Mit ihren glänzenden Strümpfen und großen Ohrringen ist sie eindeutig overdressed für diese Tagung.

canceln

f. Kleiderordnung, festgelegter Kleidungsstil, z.B.: Der Dresscode „dunkler Anzug“ bedeutet, dass der Träger einen schwarzen Anzug mit einem einfarbigen Hemd anhat.

downloaden

g. zu einfach, nicht dem formellen Anlass entsprechend angezogen sein, z.B.: In seiner bisherigen Firma hat er sich ziemlich leger angezogen. Für seinen neuen Arbeitgeber ist ein Mitarbeiter ohne Jackett und Krawatte underdressed.

Dresscode (der)

h. streichen, absagen
z.B.: Der Besprechungstermin wurde gecanceln.

overdressed

i. Arbeitssüchtiger Mensch, für den die Arbeit zum wichtigsten Lebensinhalt wird, z.B. Petra ist ein richtiger Workaholic, sogar die Abende und Wochenenden verbringt sie an ihrem Arbeitsplatz in der Firma.

underdressed

j. Lehrgang, Seminar, Werkstatt, z.B.: Ich habe mich heute für einen Excel-Workshop angemeldet.

Ergänzende Materialien 6



LESEN

Was heißt „Geschäftsknigge“? Die Sätze im folgenden Text stehen nicht in der richtigen Reihenfolge. Ordnen und nummerieren Sie sie.

- Als „Geschäftsknigge“ bezeichnet man Ratgeber für gute Manieren und Verhaltensregeln im Beruf.
- Bekannt wurde er durch sein Buch „Über den Umgang mit Menschen“.
- Heutzutage steht er stellvertretend für Benimmratgeber und Etiketteregeln.
- Freiherr Adolph Knigge (*1752, † 1796) war ein deutscher Schriftsteller.
- Sein Name wurde zum geflügelten Wort.

Interessante Internet-Links zu den Themen dieser Lektion¹

Bewerbung, Bewerbungsgespräch

<http://www.bildung-news.com/bildung-und-karriere/bewerbung/10-fragen-und-antworten-beim-vorstellungsgesprach/>

<http://www.bewerben.de/informationen/vorstellungsgespraech.htm>

Geschäftsknigge

<http://www.britte.de/job-geld/karriere/job-knigge-194532/>

<http://www.bankmitarbeiter.de/html/knigge.html>

<http://www.stern.de/wirtschaft/arbeit-karriere/karriere/job-knigge-die-form-im-griff-501191.html>

<http://www.sueddeutsche.de/karriere>

Kleidung im Beruf, Dresscode

<http://www.talkteria.de/forum/topic-6577.html>

<http://www.knigge.de/themen/kleidung/dresscode-einmaleins-5252.htm>

http://mode.t-online.de/buero-mode-was-man-beim-businessoutfit-beachten-sollte/id_13343342/index

<http://www.dir-info.de/autor/rainer-meyer/tipps-fuer-die-richtige-kleidung-im-buero-und-arbeitsalltag.html>

Stress im Beruf, Workaholism

<http://www.careerbuilder.de/Artikel/CB-14-Arbeitsplatz-Sie-sind-Sie-ein-Workaholic-Finden-Sie-es-heraus/>

<http://www.baeren-strategie.de/>

<http://www.spiegel.de/netzwelt/web/0,1518,123584,00.html>

<http://www.zeit.de/2007/43/Lebensformen>

Hörtexte

„In Deutschland arbeiten“

- Dieses Interview wurde in der monatlichen Rubrik „Berufswelten“ der Sendung „Frau im Beruf“ gesendet. In dieser Ausgabe ist die Journalistin Ulrike Neuner im Gespräch mit Elena Stepanova (32).

UN: Sie kommen aus Russland und arbeiten inzwischen seit einigen Jahren in der Personalabteilung eines Großunternehmens. Erzählen Sie bitte, wie Sie ihren Berufsstart in Deutschland erlebt und gestaltet haben. Was

- war in Ihrem Berufsalltag genauso wie in Ihrem Heimatland und was war anders? Wie sind Sie damit umgegangen?

ES: Ich fange damit an, wie und warum ich überhaupt nach Deutschland gekommen bin. Mein Mann ist Chemiker und arbeitete bereits in Russland in einem Forschungsprojekt. Dann wurde er von einem deutschen Professor ermutigt nach Deutschland zu kommen. Ich kam mit. Damals war ich bereits seit drei Jahren in Russland berufstätig. Ich habe in Russland ein spezielles Studium absolviert, Deutsch und Englisch mit Sachbearbeitung. Solche Menschen

- wie ich arbeiten gewöhnlich in großen Betrieben oder auch an staatlichen Institutionen. Ich war zum Beispiel in einem großen Betrieb, einem so genannten „Kombinat“, beschäftigt und zwar in einer großen Übersetzungs- und

¹ Die Verfasser der vorliegenden Unterrichtsmaterialien übernehmen keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität und den Inhalt der Web-Site-Inhalte. Die Nutzung der Website erfolgt auf eigene Gefahr des Nutzers.

Sachbearbeitungsabteilung, die Anfragen, Anträge, Verträge und Briefwechsel mit unseren ausländischen Kunden übersetzte und zum Teil verwaltete. Daher hoffte ich, mit dieser Berufserfahrung einen Job in Deutschland finden zu können. Ich las regelmäßig die lokale Zeitung und suchte auch im Internet. So fand ich eine passende Stellenanzeige.
15 Dann lernte ich, wie man ein Bewerbungsschreiben verfasst, und recherchierte im Internet nach typischen Fragen fürs Vorstellungsgespräch, um zu Hause zu üben, wie ich sie beantworten würde. In meinem Vorstellungsgespräch wurden von meiner zukünftigen Chefin in der Tat viele verschiedene Fragen gestellt und ich hatte die ganze Zeit das Gefühl, ich werde wie in einer mündlichen Prüfung ausgefragt. So bekam ich meinen ersten Job als Verwaltungsangestellte.

UN: Was ist Ihnen in den ersten Tagen aufgefallen? Wie waren Ihre ersten Erfahrungen mit neuen Kolleginnen und
20 Kollegen?

ES: Ich muss schon gestehen, dass einiges ziemlich ungewohnt war. Ich habe bemerkt, dass in der Sachbearbeitung und Verwaltung bei uns viel mehr Männer arbeiten als in meinem Heimatland. Ich teilte aber mein Büro mit zwei Kolleginnen. Mir fiel sofort an ihnen auf, dass sie in einem gleichmäßigen recht hohen Tempo gearbeitet haben, ohne sich viel abzulenken oder ablenken zu lassen.
25 Es war schon ziemlich anders als mit meinen früheren russischen Mitarbeiterinnen, mit denen wir viel zusammen quatschten und lachten. Ein paar Mal pro Woche brachte eine von uns einen Kuchen mit und wir machten eine ausgedehnte Teepause. Dabei sprachen wir viel über private Angelegenheiten, über unsere Familien und das Selbstfinden. Wir wussten einfach viele persönliche Dinge übereinander. Meine deutschen Kollegen sind sehr freundlich, behalten aber eine gewisse Distanz, nicht nur mir gegenüber, sondern auch untereinander. In der
30 Kaffeepause wird üblicherweise ein Small Talk unter Kollegen geführt. Entweder spricht man über das Wetter oder Freizeitaktivitäten oder die ganze Zeit über die Arbeit. In meiner Anfangszeit in Deutschland wusste ich auch nicht, dass man sich beim Smalltalk auf bestimmte Themenbereiche lieber beschränken sollte, um nicht „ins Fettnäpfchen zu treten“. Aber das muss man einfach irgendwann lernen.

UN: Ich hoffe, meine nächste Frage erscheint ihnen nicht zu oberflächlich, aber wir sind eine Zeitschrift von Frauen
35 und für Frauen, deswegen wollte ich fragen, ob Sie damals irgendwelche Unterschiede in Bezug auf das Äußere, zum Beispiel bei Kleidung oder Make-Up im Berufsalltag bemerken konnten.

ES: Bevor ich nach Deutschland kam, dachte ich, mein Kleidungsstil ist sehr „europäisch“. Aber gleich in der ersten Zeit habe ich festgestellt, dass meine Kollegen doch etwas anders angezogen waren, als die meisten in meinem russischen Übersetzungsbüro. Bei Männern gab's keine besonders großen Unterschiede, nur dass sie viel
40 öfter Pullover in verschiedenen Farben und fantasievolle Brillen und Haarschnitte trugen. Der Damen-Dresscode im Büro hat mich natürlich viel mehr beschäftigt. Insgesamt kann man sagen, dass die meisten Kolleginnen hier etwas zurückhaltender, dezenter oder vielleicht geschlechtsneutraler angezogen sind. Das heißt, man sieht seltener sehr spezielle weibliche Schnitte oder Details solche wie Rüschen, Volants oder Spitze. Man schminkt sich weniger auffällig, eher in gedeckten natürlichen Farben. Und man trägt weniger Goldschmuck. Irgendwann erfuhr ich, dass an
45 vielen Volkshochschulen Weiterbildungskurse zum korrekten Outfit und Auftreten im Beruf angeboten werden, und so kam ich zur so genannten Farb- und Typberatung. In diesem Kurs für berufstätige Frauen konnte man lernen, wie man sich vorteilhaft im Beruf anzieht und präsentiert. Eine wichtige Regel ist z.B. nicht overdressed, aber auch nicht underdressed zu sein. Nach dem Kurs habe ich bewusst meinen Kleidungsstil nach und nach etwas geändert: Ich kaufte viele Basics in neutralen Farben, so wie dunkelblau, grau, braun oder anthrazit. Dazu noch einige Hemdblusen
50 vor allem in Pastelltönen, aber auch in gedeckten Farben. Ich verzichte jetzt auf auffällige Schuhe. Die meisten Kolleginnen tragen im Büro gute teure Lederschuhe, die aber meistens gleichzeitig sehr praktisch sind, das heißt bequem und ohne hohe Absätze. So passen sie gut zu gern getragenen Hosen und man kann damit gut Auto fahren, was in Deutschland sehr verbreitet ist. Es gibt aber natürlich für jede Regel eine Ausnahme.

UN: Sie sind jetzt seit 5-6 Jahren in Deutschland. Gab es in dieser Zeit noch weitere berufliche Entwicklungen?

55 ES: Meine Arbeit machte mir von Anfang an großen Spaß. Ich hatte sehr nette Kolleginnen, konnte jeden Tag etwas Neues dazu lernen, sowohl beruflich als auch auf der menschlichen Ebene. Allerdings hatte ich nur eine halbe Stelle und wenige Aufstiegschancen, denn mir fehlten einige spezielle Kenntnisse, zum Beispiel einige PC-Anwendungen, das Wissen darum, wie man korrekt bestimmte Unterlagen verfasst und so weiter. Ich erkundigte mich und erfuhr, dass es ein Programm der internen Weiterbildung gibt.

60 Ich meldete mich dort an und besuchte immer wieder unterschiedliche Kurse. So konnte ich mich nach drei Jahren für meine jetzige Stelle in der Personalabteilung bewerben. Momentan bin ich rundum zufrieden. Ich schließe

- 1 aber nicht aus, dass ich mich weiterbilde, zum Beispiel um Abteilungsleiterin in der Verwaltung zu werden. Das mache ich aber, wenn mein Sohn etwas größer ist. Er ist jetzt 11 Jahre alt. Das ist also erst die Zukunftsmusik! Außerdem möchte ich mich nicht durch eine Karriere unter Druck gesetzt fühlen, das passiert heutzutage leider vielen. Ich habe bemerkt, dass eine feste Arbeitsstelle in Deutschland für Menschen sehr viel bedeutet. Kennen Sie den Spruch „man lebt nicht, um zu arbeiten, man arbeitet, um zu leben“? In den letzten Jahren habe ich einige Kollegen kennen gelernt, bei denen es genau umgekehrt ist. Sie leben, um zu arbeiten. Sie machen sich selbst und anderen viel Druck, arbeiten oft am Feierabend und am Wochenende, einige nehmen sogar so genannte „Smart-Pills“, Tabletten, die es ermöglichen, schneller und konzentrierter zu arbeiten. Solche Menschen bezeichnet man als arbeitssüchtig oder auf „Denglisch“ „Workaholics“. So jemand möchte ich nicht werden. Aber es wäre natürlich prima, beruflich noch einiges zu erreichen.

UN: Vielen Dank für dieses Gespräch, Frau Stepanova, und natürlich viel Erfolg und alles Gute sowohl beruflich als auch privat.

ES: Vielen Dank.

Lösungen, Unterrichtsvorschläge

Seite 17, Frage 1:

Erwartungshorizont: „Büroarbeit“, „Arbeitsbesprechung“, „Kaffeepause“, „Begrüßung“.

Seite 17, Frage 2:

Die Lerner erfassen nicht nur die oberflächliche Aussage der Bilder, wie oben genannt, sondern sind in der Lage, die Bilder genauer zu analysieren und z.B. anhand von Kleidung, Umgebung, Gesten und Körperhaltung die Beziehungen zwischen den gezeigten Personen und ihrem Beruf zu erkennen.

Erwartungshorizont: z.B. Auf dem Foto ist ein Schreibtisch mit einer Tastatur und vielen Dokumenten zu sehen. Die Frau hat viele Aufgaben, vielleicht ist sie eine Sekretärin. Ganz bestimmt arbeitet sie in einem Büro. (Bild A)

Seite 17, Frage 3:

Interkulturelles Lernen: Die Lerner sollen die Personen auf den Bildern genau beschreiben. Dabei geht es nicht wirklich darum, ihre vermeintliche Herkunft zu bestimmen, sondern um eine Schärfung des Blicks für Details und einen reflektierten Umgang mit eigenen ggf. stereotypen/klischeehaften Vorstellungen. Die Aussagen sollten mit drei bis vier Sätzen begründet sein.

Lernstrategie: An dieser Aufgabe kann der Unterschied zwischen einer Beschreibung und einer Interpretation deutlich gemacht werden. Daher könnte man die Aufgabe entsprechend gliedern: in einen beschreibenden (möglichst objektiv das Bild beschreiben) und einen interpretierenden (Hypothesen bilden, Meinung äußern) Teil.

Seite 18, Aufgabe 1:

Erwartungshorizont: Schwierigkeiten und Erfahrungen in einer neuen beruflichen Umgebung; Unterschiede zwischen Arbeitsweisen im Heimatland und Deutschland; Beziehungen zu neuen Kollegen; Karrierechancen etc.

Seite 18, Aufgabe 2:

Lösungen: 1. Bewerbung; 2. Kommunikation am Arbeitsplatz; 3. Aussehen im Beruf; 4. Karrierechancen. Folgende Themen kommen im Hörtext nicht vor: Autofahren und Beruf; Kinder und Beruf.

Seite 18, Aufgabe 3:

Lösungen:

- wegen einer beruflichen Entwicklung ihres Ehemanns;
- als Übersetzerin in einer großen Sachbearbeitungsabteilung;
- sie suchte nach passenden Stellenanzeigen in der (lokalen) Zeitung und im Internet.

Nach der vollständigen Bearbeitung der Aufgabensequenz kann den Kursteilnehmern das Hörtext-Transkript des ersten Textabschnitts zum gleichzeitigen/kombinierten Hör- und Leseverstehen angeboten werden. Bei diesem Arbeitsschritt sollen nur die wichtigsten Vokabeln anschließend nachgeschlagen/besprochen werden.

Außerdem kann als vertiefende Aufgabe zur Wortschatzaneignung und -festigung der Lückentext über die Aufgaben einer Personalabteilung EM 1 (s. Materialien zu Lektion 5) angeboten werden. (Lösungen zu EM s. unten.)

Seite 18, Aufgabe 4:

Lösungen: a. kommt nicht vor; b. richtig; c. kommt nicht vor; d. kommt nicht vor; e. richtig; f. kommt nicht vor; g. richtig.

Nach der vollständigen Bearbeitung der Aufgabensequenz kann den Kursteilnehmern das Hörtext-Transkript des Textabschnitts zum kombinierten Hör- und Leseverstehen ausgeteilt werden.

Die Unterrichtssequenz kann an dieser Stelle mit grammatik- und wortschatzerweiternden Aufgaben EM 2 (s. Materialien zu Lektion

5) erweitert werden. Sie dienen auch zum gezielten Vergleich zwischen der Ausgangs- und der Zielsprache und zur induktiven Grammatikregelererschließung. Viele Lernpsychologen und Sprachdidaktiker zählen eine solche Bewusstmachung der sprachlichen Strukturen zu wichtigen Fremdsprachen-Lernstrategien. (Lösungen zu EM s. unten.)

Als zusätzliche Leseverstehensaufgabe kann das Arbeitsblatt „Lesen“ EM 3 (s. Materialien zu Lektion 5) mit dem Text „Ins Fettnäpfchen getreten?“ genutzt werden. Dabei können zum Text sowohl konventionelle Leseverständnis-Aufgaben als auch Fragestellungen zum interkulturellen Lernen gestellt/entwickelt werden.

Seite 19, Aufgabe 1:

Durch den persönlichen Bezug der Fragen und die Wahl der Partnerarbeit als Sozialform, sollen die Kursteilnehmer motiviert werden das Sprechen zu üben.

Seite 19, Aufgabe 2:

Erwartungshorizont: Nach eingehender Recherche auf der angegebenen Website, können die Lerner geeignete Smalltalkthemen erkennen, die sie in Gesprächen mit Deutschen problemlos anwenden können, ohne einen „critical incident“ (Situation eines interkulturellen Konflikts) auszulösen.

Seite 19, Aufgabe 3:

Interkulturelles Lernen: Durch die Selbstreflexion zum bearbeiteten Thema und den daraus resultierenden Vergleich der deutschen und russischen „Smalltalk-Kultur“ wird die interkulturelle Kompetenz der Kursteilnehmer gefördert und entwickelt. Sie werden für mögliche Missverständnisse sensibilisiert, wodurch solche im zukünftigen Berufsalltag leichter vermieden werden können.

Seite 19, Aufgabe 4:

Ein Rollenspiel hilft den Kursteilnehmern das bereits kognitiv Erschlossene auf eine handlungsorientierte, spontan-kommunikative und problemlösende Weise anzuwenden. Zur „Verfremdung“ der Unterrichtssituation kann man die Verwendung von „Requisiten“: zusätzlicher/spezieller Kleidungsstücke und/oder Accessoires empfehlen.

An dieser Stelle können Arbeitsblätter „Sprechen“ EM 4 und EM 5 (s. Materialien zu Lektion 5), die den Berufsdresscode in Deutschland thematisieren, eingesetzt werden. Sie sind auf den dritten Abschnitt des Lektionshörtextes abgestimmt. Sollten diese Aufgaben ausgelassen werden, können der dritte und vierte Textabschnitt ohne Pause abgespielt werden.

Seite 20, Aufgabe 1:

Erwartungshorizont: „Karriereförderer“: (interne) Weiterbildung, gute Computerkenntnisse, Lernbereitschaft („jeden Tag etwas Neues dazu lernen“), gutes/adäquates Aussehen und Auftreten; „Karrierekiller“: fehlende Sachbearbeitungskenntnisse (für bestimmte Unterlagen), fehlende PC-Kenntnisse, unpassendes Aussehen/Auftreten.

Nach der vollständigen Bearbeitung der Aufgabe kann den Kursteilnehmern das Hörtext-Transkript des Textabschnitts zum kombinierten Hör- und Leseverstehen ausgeteilt werden.

Seite 20, Aufgabe 2:

Interkulturelles Lernen: Die Lerner stellen eigene Listen von karrierefördernden und karrierestörenden Faktoren zusammen, was Ihnen helfen kann, effektive Anpassungsstrategien für die anders-/interkulturelle berufliche Umgebung zu entwickeln.

Weiterhin kann an dieser Stelle im Unterrichtsverlauf das Arbeitsblatt „Wortschatz“ EM 6 (s. Materialien zu Lektion 5) genutzt werden. Es enthält eine vertiefende Wortschatzaufgabe zur Nutzung von Anglizismen im Deutschen. (Lösungen zu EM s. unten.)

Seite 20, Aufgabe 3:

Erwartungshorizont: Ein interkultureller Vergleich zwischen Deutschland und Russland wäre hier sinnvoll, um die Aufgabe umfangreich und gut begründet beantworten zu können.

Seite 20, Aufgaben 4:

Assoziogramm an der Tafel/auf der Overheadprojektor-Folie: Im Verlauf des Gesprächs im Plenum schreibt die Lehrkraft oder ein/e Kursteilnehmer/in einzelne Beiträge der Kursteilnehmer in Form von losen Stichwörtern (Assoziationen) um den Begriff „Workaholic“ herum auf. Diese Vorentlastung hilft den Kursteilnehmern, mit Hilfe der angebotenen Redemittel komplexe Sätze und Redebeiträge zum Thema zu gestalten.

Seite 20, Szenario:

Für die Szenariovorbereitung kann das Arbeitsblatt „Lesen“ EM 7 (s. Materialien zu Lektion 5) mit interessanten Internet-Links genutzt werden¹.

Es ist besonders wichtig, den Kursteilnehmern genug Zeit sowohl für die Arbeitsgruppenkonstituierung als auch für die folgende Zusammenarbeit und Recherche einzuräumen. Für das gute Gelingen dieser Aufgabe ist von großer Bedeutung, dass die Lerner ihre Arbeitsthemen und Präsentationstechniken selbständig und frei aussuchen können, damit sie ihren individuellen Interessen und Fähigkeiten entsprechen. Bei der Vorbereitung und Durchführung dieser Aufgabe beschränkt sich die Lehrkraft auf die Rolle des Helfers.

¹ Die Verfasser der vorliegenden Unterrichtsmaterialien übernehmen keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität und den Inhalt der Web-Site-Inhalte. Die Nutzung der Website erfolgt auf eigene Gefahr des Nutzers.

Lösungen zu Ergänzenden Materialien

Arbeitsblatt „Wortschatz“ EM 1:

Lösungen: Planen, führen, schließen, -bildung, Mitarbeiter, Unfall, Gehältern, Löhnen, Reise, festlegen, -führen, soziale, prüfen, Dienst, Probleme, ärztliche

Arbeitsblatt „Grammatik/Wortschatz“ EM 2, Aufgabe 4:

Lösungen: Meine Kollegin Cordula und ich arbeiten seit 3 Jahren miteinander. In der Pause sprechen wir oft miteinander. Noch nie haben wir miteinander gestritten. Wenn wir zusammen auf eine Dienstreise gehen, dann kümmern wir uns umeinander. Wir helfen einander gern.

Arbeitsblatt „Grammatik/Wortschatz“ EM 2, Aufgabe 5:

Lösungen: a., c.: „in Unordnung geraten“, b.: „aufgeregt sein“.

Arbeitsblätter „Sprechen“ EM 4, EM 5:

Mit dieser Unterrichtssequenz soll der mündliche Ausdruck konsequent und durchgängig geübt und gefördert werden. Bei den verschiedenen Sprech- und Diskussionsaufgaben können sowohl die direkt auf dem Arbeitsblatt angebotenen Redemittel verwendet werden, als auch jene aus den Redemittelkästen der Materialien zu den Lektionen 1. Mit dem Verlauf der Aufgaben sollen die Redebeiträge in ihrer Form immer freier stattfinden und weniger von den Arbeitsblättern geleitet werden.

Interkulturelles Lernen: Durch die anfängliche Beschäftigung mit dem russischen Dresscode und die folgenden Informationen zum Dresscode im deutschen Berufsalltag, findet ein bewusster Vergleich der unterschiedlichen Kulturen und eine Selbstreflexion durch die Kursteilnehmer statt. Dies entwickelt, fördert und erhöht die interkulturelle Kompetenz der Kursteilnehmer.

Lösungen: 1. Du sollst nicht auffallen. 2. dicke Schichten Make-up + extrem figurbetonte Oberteile. 3. schreiende Farben und zu bunt gemusterte Krawatten mit Comic-Motiven. 4. keine abgetretenen Absätze haben und stets gepflegt sein. 5. sich dezent schminken und eher sparsam mit Parfüm oder Rasierwasser umgehen.

Arbeitsblatt „Wortschatz“ EM 6:

Lösungen: Meeting - b., Notebook/Laptop - d., Workshop - j., Workaholic - i., Smart Pills - c., canceln - h., downloaden - a., Dresscode - f., overdressed - e., underdressed - g.

Arbeitsblatt „Lesen“ EM 7:

Lösungen: a.-5, b.-2, c.-4, d.-1, e.-3.