

Lerngebiet 1:

Bewältigung grundlegender Kommunikationssituationen

| | | |
|----------|--|----|
| 1 | Informationen mit anderen austauschen | 9 |
| 1.1 | Allgemeiner Informationsaustausch | 9 |
| 1.2 | Arten des Informationsaustauschs | 9 |
| 1.3 | Verbale Kommunikation | 10 |
| 1.4 | Non-verbale Kommunikation | 11 |
| 1.5 | Paraverbale Kommunikation | 16 |
| 2 | Fragen stellen und beantworten | 18 |
| 2.1 | Fragen und ihre Bedeutung für Gespräche mit anderen Personen | 18 |
| 2.2 | Fragetechnik und Anlässe | 19 |
| 2.3 | Fragen beantworten | 22 |
| 3 | Sich in einem Kurzvortrag vorstellen | 23 |
| 3.1 | Einen Kurzvortrag planen | 23 |
| 3.2 | Einen Kurzvortrag vorbereiten | 24 |
| 3.3 | Einen Kurzvortrag durchführen | 25 |
| 3.4 | Einen Kurzvortrag reflektieren | 26 |
| 4 | Einen eigenen Standpunkt begründet vertreten | 29 |
| 4.1 | Diskussionsanlässe erkennen | 29 |
| 4.2 | Gefühle benennen | 29 |
| 4.3 | Bedürfnisse benennen | 32 |
| 4.4 | Einen eigenen Standpunkt entwickeln | 34 |
| 4.5 | Meinungen begründen und belegen | 36 |
| 5 | Sich an Gesprächsregeln halten | 38 |
| 5.1 | Gesprächsregeln benennen | 38 |
| 5.2 | Mit anderen diskutieren | 40 |
| 6 | Mit anderen Personen angemessen kommunizieren | 41 |
| 7 | Anderen Personen aktiv zuhören | 44 |
| 7.1 | Aktives Zuhören – Was ist das? | 44 |
| 7.2 | Techniken des aktiven Zuhörens anwenden | 45 |
| 8 | Texte vorlesen | 46 |
| 8.1 | Vorlesen im beruflichen Umfeld | 46 |
| 8.2 | Regeln beim Vorlesen beachten | 47 |
| 8.3 | Ein Märchen vorlesen: Rotkäppchen | 51 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 9 | Texte lesen | 53 |
| 10 | Informationen aus Texten entnehmen | 54 |
| 10.1 | Sich mit einem Text vertraut machen | 54 |
| 10.2 | Lesetechniken | 56 |
| 10.3 | Exzert-Methode | 57 |
| 10.4 | Mindmap-Methode | 58 |
| 11 | Arbeitsaufträge, Operatoren und Schlüsselbegriffe verstehen | 59 |
| 11.1 | Arbeitsaufträge erfassen | 59 |
| 11.2 | Operatoren verstehen | 60 |
| 11.3 | Operatoren anwenden | 61 |

Lerngebiet 2: **Vorbereitung einer Bewerbung um einen** **Ausbildungsplatz**

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Berufe kennenlernen | 63 |
| 1.1 | Ausbildungsberufe entdecken | 63 |
| 1.2 | Sich auf ein Praktikum vorbereiten | 63 |
| 1.3 | Erste Berufserfahrungen machen | 64 |
| 2 | Eigene Stärken und Fähigkeiten ermitteln | 67 |
| 2.1 | Sich erfolgreich bewerben | 67 |
| 2.2 | Schritte einer Bewerbung kennen | 67 |
| 2.3 | Bewerbungszeitpunkt und Bewerbungsfristen beachten | 68 |
| 2.4 | Selbstreflexion durchführen | 69 |
| 3 | Geeignete Stellenanzeigen finden und analysieren | 70 |
| 3.1 | Inhalte einer Stellenanzeige kennen | 70 |
| 3.2 | Anforderungen aus Stellenanzeigen entnehmen | 71 |
| 3.3 | Stellenanzeigen untersuchen | 72 |
| 3.4 | Bewerbungsunterlagen vorbereiten | 75 |
| 4 | Ein Bewerbungsschreiben verfassen | 76 |
| 4.1 | Aufbau eines Bewerbungsschreibens | 76 |
| 4.2 | Aufbau von Bewerbungstexten | 79 |
| 4.3 | Formulierungshilfen verwenden | 81 |

| | | |
|----------|---|----|
| 5 | Einen Lebenslauf erstellen | 82 |
| 5.1 | Bedeutung des Lebenslaufs | 82 |
| 5.2 | Persönliche Daten | 82 |
| 5.3 | Schullaufbahn | 83 |
| 5.4 | Berufliche Erfahrungen | 84 |
| 5.5 | Sonstige Kenntnisse und Fertigkeiten | 85 |
| 6 | Ein Vorstellungsgespräch bewältigen | 87 |
| 6.1 | Vorstellungsgespräch planen | 87 |
| 6.2 | Das äußere Erscheinungsbild gestalten | 88 |
| 6.3 | Vorstellungsgespräch inhaltlich vorbereiten | 89 |
| 6.4 | Einen „Elevator Pitch“ vorbereiten | 90 |
| 6.5 | Vorstellungsgespräch einüben | 91 |

Lerngebiet 3: Bewältigung von für Ausbildung und Beruf typischen Kommunikationssituationen

| | | |
|----------|--|-----|
| 1 | Bedienungsanleitungen und Betriebsanweisungen verstehen | 93 |
| 2 | Gefahrenstoffe und ihre Auswirkungen verstehen | 94 |
| 2.1 | Gefährliche Stoffe beachten | 94 |
| 2.2 | Gefahrenstoffsymbole erkennen | 95 |
| 2.3 | Sicherheitszeichen im Betrieb unterscheiden | 96 |
| 3 | Verhaltensweise und Vorgehensweise bei einem Notfall kennen | 97 |
| 3.1 | Notfallsituationen im privaten und beruflichen Alltag erkennen | 97 |
| 3.2 | Notfallnummern und Bereitschaftsdienst im Saarland kennen | 97 |
| 3.3 | Rettungskette einhalten | 99 |
| 3.4 | Erste-Hilfe leisten | 100 |
| 4 | Kundengespräche führen | 101 |
| 4.1 | Professionell mit Kunden umgehen | 101 |
| 4.2 | Kommunikationsregeln im Umgang mit Kunden beachten | 102 |
| 4.3 | Sich höflich gegenüber Kunden benehmen | 103 |
| 5 | Geschäftliche Telefonate führen | 104 |
| 5.1 | Informationen angemessen wiedergeben | 104 |
| 5.2 | Telefonnotizen erstellen | 105 |

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----------|---|-----|
| 6 | Formulare ausfüllen | 106 |
| 6.1 | Formulare im Alltag nutzen | 106 |
| 6.2 | Rechnungen bezahlen | 107 |
| 6.3 | Bankkarten einsetzen | 108 |
| 6.4 | Überweisungsträger verwenden | 109 |
| 7 | Innerbetriebliche Mitteilungen verfassen | 110 |
| 7.1 | Arten von innerbetrieblichen Mitteilungen unterscheiden | 110 |
| 7.2 | Innerbetriebliche Mitteilungen gestalten | 110 |
| 8 | Geschäftliche Briefe verfassen | 111 |
| 8.1 | Arten von Geschäftsbriefen unterscheiden | 111 |
| 8.2 | Bausteine eines Geschäftsbriefes kennen | 112 |
| 8.3 | Briefe versenden | 113 |
| 9 | Vorgänge beschreiben | 114 |
| 9.1 | Abläufe und Prozesse darstellen | 114 |
| 9.2 | Merkmale einer Vorgangsbeschreibung kennen | 114 |
| 10 | Berichte erstellen | 119 |
| 10.1 | Berichtsformen kennen | 119 |
| 10.2 | W-Fragen beantworten | 120 |
| | Sachwortverzeichnis | 122 |