

**Lerngebiet 1:**  
**Bewältigung grundlegender**  
**Kommunikationssituationen**

<b>1</b>	<b>Informationen mit anderen austauschen .....</b>	<b>9</b>
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
<b>2</b>	<b>Fragen stellen und beantworten .....</b>	<b>18</b>
2.1	Fragen und ihre Bedeutung für Gespräche mit anderen Personen .....	18
2.2	Fragetechnik und Anlässe .....	19
2.3	Fragen beantworten .....	22
<b>3</b>	<b>Sich in einem Kurzvortrag vorstellen .....</b>	<b>23</b>
3.1	Einen Kurzvortrag planen .....	23
3.2	Einen Kurzvortrag vorbereiten .....	24
3.3	Einen Kurzvortrag durchführen .....	25
3.4	Einen Kurzvortrag reflektieren .....	26
<b>4</b>	<b>Einen eigenen Standpunkt begründet vertreten .....</b>	<b>29</b>
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
<b>5</b>	<b>Sich an Gesprächsregeln halten .....</b>	<b>38</b>
5.1	Gesprächsregeln benennen .....	38
5.2	Mit anderen diskutieren .....	40
<b>6</b>	<b>Mit anderen Personen angemessen kommunizieren .....</b>	<b>41</b>
<b>7</b>	<b>Anderen Personen aktiv zuhören .....</b>	<b>44</b>
7.1	Aktives Zuhören – Was ist das? .....	44
7.2	Techniken des aktiven Zuhörens anwenden .....	45
<b>8</b>	<b>Texte vorlesen .....</b>	<b>46</b>
8.1	Vorlesen im beruflichen Umfeld .....	46
8.2	Regeln beim Vorlesen beachten .....	47
8.3	Ein Märchen vorlesen: Rotkäppchen .....	51

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

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

<b>1</b>	<b>Berufe kennenlernen .....</b>	<b>63</b>
1.1	Ausbildungsberufe entdecken .....	63
1.2	Sich auf ein Praktikum vorbereiten .....	63
1.3	Erste Berufserfahrungen machen .....	64
<b>2</b>	<b>Eigene Stärken und Fähigkeiten ermitteln .....</b>	<b>67</b>
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
<b>3</b>	<b>Geeignete Stellenanzeigen finden und analysieren .....</b>	<b>70</b>
3.1	Inhalte einer Stellenanzeige kennen .....	70
3.2	Anforderungen aus Stellenanzeigen entnehmen .....	71
3.3	Stellenanzeigen untersuchen .....	72
3.4	Bewerbungsunterlagen vorbereiten .....	75
<b>4</b>	<b>Ein Bewerbungsschreiben verfassen .....</b>	<b>76</b>
4.1	Aufbau eines Bewerbungsschreibens .....	76
4.2	Aufbau von Bewerbungstexten .....	79
4.3	Formulierungshilfen verwenden .....	81

<b>5</b>	<b>Einen Lebenslauf erstellen .....</b>	<b>82</b>
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
<b>6</b>	<b>Ein Vorstellungsgespräch bewältigen .....</b>	<b>87</b>
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**

<b>1</b>	<b>Bedienungsanleitungen und Betriebsanweisungen verstehen .....</b>	<b>93</b>
<b>2</b>	<b>Gefahrenstoffe und ihre Auswirkungen verstehen .....</b>	<b>94</b>
2.1	Gefährliche Stoffe beachten .....	94
2.2	Gefahrenstoffsymbole erkennen .....	95
2.3	Sicherheitszeichen im Betrieb unterscheiden .....	96
<b>3</b>	<b>Verhaltensweise und Vorgehensweise bei einem Notfall kennen .....</b>	<b>97</b>
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
<b>4</b>	<b>Kundengespräche führen .....</b>	<b>101</b>
4.1	Professionell mit Kunden umgehen .....	101
4.2	Kommunikationsregeln im Umgang mit Kunden beachten .....	102
4.3	Sich höflich gegenüber Kunden benehmen .....	103
<b>5</b>	<b>Geschäftliche Telefonate führen .....</b>	<b>104</b>
5.1	Informationen angemessen wiedergeben .....	104
5.2	Telefonnotizen erstellen .....	105

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