Kompetenzraster

Kommunikation am Arbeitsplatz und Kundenkontakt

Kompetenzbereich 3 – Umgang mit Anweisungen

Entwickelt im Rahmen des Innovationsvorhabens IdA

„Integration neu zugewanderter Jugendlicher durch Sprachbildung, Ausbildungsvorbereitung und betriebliche Erfahrung“

IdA wird gefördert vom Europäischen Sozialfonds (ESF) und dem Niedersächsischen Kultusministerium

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

3 A - „Ich kann mündliche Anweisungen verstehen.“

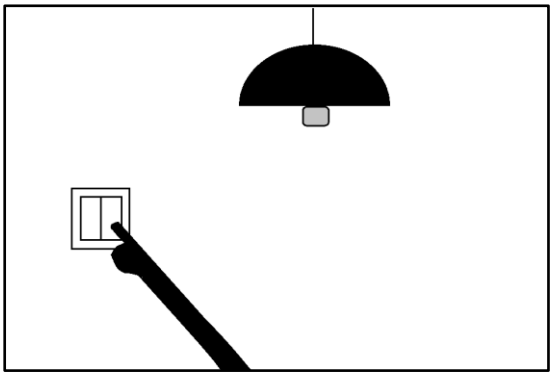
1. **Aufgaben 5a und 5b Seite 32 in: Harst, Eva/Kaufmann, Susan/Rodi, Margret/Rohrmann, Lutz (2017): *Treffpunkt Beruf. A2*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen.**

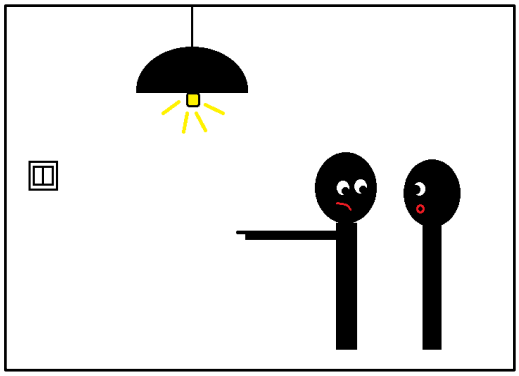
   Verlinkung zum Lehrwerk:
   https://www.klett-sprachen.de/berliner-platz-2-neu/t-1/9783126060530

2. **Aufgaben 1a, 1b und 1c Seite 94 in: Ros, Lourdes (2014): *Perspektive Deutsch. Kommunikation am Arbeitsplatz A2/B1+*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen.**

   Verlinkung zum Livebook des Lehrwerkes:
   https://www.klett-sprachen.de/perspektive-deutsch/t-1/9783126753470

Die Anweisungen werden oft in Imperativ formuliert! Schaue mal, wie das geht.





~~Du~~ mach~~st~~ das Licht im Lager aus. → Mache bitte das Licht im Lager aus!

+ e **+ !**

+ bitte

(=Du musst das Licht im Lager ausmachen.)

Sie machen das Licht im Lager aus. → Machen Sie bitte das Licht im Lager aus!

+ bitte **+ !**

(=Sie müssen das Licht im Lager ausmachen.)

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

3. Schreibe Anweisungen! Formuliere die folgenden Sätze in Imperativ!

a. Du schaltest den Computer nach der Arbeit aus.

Schalte bitte den Computer nach der Arbeit aus! _____

b. Sie bestellen neues Druckpapier.

_____!

c. Du schreibst eine E-Mail an die neue Kundin.

_____!

d. Sie verlegen Bodenfliesen bei der Familie Schumann.

_____!

e. Du kontrollierst die Ziegelsteine mit der Wasserwaage.

_____!

f. Sie mischen Mörtel.

_____!

g. Du schälst Kartoffeln für den Hauptgang.

_____!

h. Sie hacken Zwiebeln für den Salat.

_____!

i. Du ordnest die Patientenkarten.

_____!

j. Sie tragen einen Mundschutz im Behandlungsraum.

_____!

k. Du machst eine Raumskizze für eine neue Einbauküche.

_____!

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

3 B - „Ich kann angemessen nachfragen, wenn ich etwas nicht verstanden habe.“

Dein Vorgesetzter erklärt dir eine komplizierte Aufgabe. Wenn du merkst, dass du nicht alles verstehst oder noch bestimmte Informationen brauchst, habe keine Angst und frage nach! So zeigst du deinem Vorgesetzten, dass du deine Aufgabe richtig machen willst.

1. Bilde Sätze aus den angegebenen Wörtern! Das fett gedruckte Wort soll am Anfang stehen! Mit diesen Redewendungen kannst du deinem Chef oder deinen Kollegen mitteilen, dass du nicht alles verstehst.

a. erklären / Sie / nochmal / **Könnten** / mir / das / bitte ?

_____

b. mehr / brauche / Informationen / ich / **Entschuldigung,** .

_____

c. nicht / klar / alles / ist / **Mir** / leider / noch .

_____

d. machen / ich / soll / **Was** ?

_____

e. einen Moment / Sie / **Haben** / Zeit ?

_____

f. etwas / ich / **Darf** / fragen ?

_____

g. richtig / ich / **Verstehe** / das ?

_____

h. ein paar / **Ich** / Fragen / habe .

_____

i. wiederholen / Sie / **Könnten** / bitte ?

_____

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

2. Lies die Anweisungen! Ordne den Anweisungen die passenden Fragen zu!

A. Räumen Sie bitte das Lager auf?

- Was soll ich dort aufräumen? _____

- _____

B. Besorgen Sie bitte die Ersatzteile für das Auto von Herrn Buschko!

- _____

- _____

- _____

C. Fahren Sie bitte zum Kundentermin um 12 Uhr!

- _____

- _____

- _____

D. Übernimmst du bitte meine Schicht?

- _____

- _____

E. Reinigen Sie bitte die Maschine!

- _____

- _____

Was soll ich beim Kunden machen?	**Was genau soll ich für dich machen?**
Wann brauchen Sie die Ersatzteile?	**Wann soll ich es aufräumen?**
Wo finde ich die Reinigungsmittel dazu?	**Wo ist der Termin?**
Wo soll ich sie bestellen?	**Wann brauchst du die Vertretung?**
Was soll ich dort aufräumen?	**Soll ich alleine fahren?**
Welche Maschine soll ich putzen?	**Welche Ersatzteile soll ich bestellen?**

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

3. Aufgabe 5 c Seite 32 in: Harst, Eva/Kaufmann, Susan/Rodi, Margret/Rohrmann, Lutz (2017): *Treffpunkt Beruf. A2*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen.

Verlinkung zum Lehrwerk:
https://www.klett-sprachen.de/berliner-platz-2-neu/t-1/9783126060530

4. Schreibe Fragen zu den unterstrichenen Satzteilen! Benutze dabei die Redewendungen aus der Aufgabe 1!

Beispiel: Bringen Sie bitte das Altpapier weg und kümmern Sie sich um den Abwasch!

*Entschuldigung, mir ist noch nicht alles klar. **Was** soll ich wegbringen?*

1. Ich brauche einen Schraubenzieher. Bringen Sie ihn mir bitte aus der Werkstatt!

   _____

2. Legen Sie bitte am Nachmittag die Ware aus!

   _____

3. Man muss die Glühbirnen im Sekretariat und in der Teeküche wechseln. Machen Sie das bitte!

   _____

4. Wir brauchen frische Blumen für unser Restaurant, am besten: Hortensien und Rosen. Bestellen Sie bitte welche!

   _____

5. Fahren Sie bitte zum Baumarkt und holen Sie das Material für die Renovierung bei den Schmidts ab.

   _____

6. Schicken Sie bitte Frau Kunze eine E-Mail mit dem Angebot für die Autoreparatur!

   _____

7. Fragen Sie bitte Herrn Tomiczek nach einem anderen Termin für seine Zahnreinigung!

   _____

8. Backen Sie bitte 28 Rosinenbrötchen. Eine Lehrerin hat sie für einen Klassenausflug bestellt.

   _____

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

5. Aufgabe 5e Seite 32 in: Harst, Eva/Kaufmann, Susan/Rodi, Margret/Rohrmann, Lutz (2017): *Treffpunkt Beruf. A2*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen.

Verlinkung zum Lehrwerk:
https://www.klett-sprachen.de/berliner-platz-2-neu/t-1/9783126060530

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

3 C - „Ich kann bei Anweisungen wichtige Informationen schriftlich festhalten.“

1. Welche Aufgaben haben die Mitarbeiter bekommen? Unterstreiche passende Informationen in den Anweisungen!

A.

Herr Xander, unser Lager ist voller Gerümpel. Man kann dort kaum was finden. Machen Sie bitte Ordnung im Lager! Tragen Sie die alten Kartons weg und räumen Sie die Regale auf! Das alte Werkzeug bringen Sie bitte in die Werkstatt! Vielleicht können die Kollegen es da noch reparieren. Wir brauchen mehr Platz im Lager, damit die Azubis morgen das bestellte Baumaterial einräumen können.

B.

Salma, um 14 Uhr legen sich unsere Senioren nach dem Essen zur Mittagsruhe hin. Kannst du in dieser Zeit ein paar Büroarbeiten erledigen? Dokumentiere bitte die heutige Arbeit soweit! Die Informationen sind für den Spätdienst wichtig. Außerdem gehen Schmerzmittel, Vitamine und Verbandmaterial langsam aus. Bestelle sie bitte nach! Und vereinbare bitte auch Arzttermine für Herrn Jünker, Herrn Blase und Frau Spitzenfeld! Sie alle müssen zum Orthopäden und zur Grippeimpfung gehen.

C.

Frau Zinserling, gleich kommt eine neue Lieferung für unsere Drogerie. Prüfen Sie bitte die Ware und legen Sie sie aus! Sprechen Sie auch bitte mit dem Lieferanten! Er hat letztes Mal zu wenig Schampoos geliefert. Ich kümmere mich jetzt um die Buchhaltung und muss um 14 Uhr zu einem Meeting fahren. Bettina ist heute krank, deshalb bleiben Sie am Nachmittag alleine. Aha, und pflegen Sie bitte die Lieferung in unser System ein!

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

Manchmal ist es so, dass du in der Arbeit viele Aufgaben auf einmal bekommst. Um nichts zu vergessen, sollst du dir die Anweisungen aufschreiben. Konzentriere dich dabei auf das Wichtigste! Es geht schnell, wenn du keine langen Sätze schreibst, sondern Verben im Infinitiv benutzt.

BEISPIEL:

Dominik hat diese Anweisungen bekommen:
„Dominik, ich muss gleich zu einem Termin mit dem neuen Lieferanten fahren. Kümmere dich bitte um das Büfett für heute Abend! Belege bitte Brötchen und schneide das Gemüse für die Salate! Wir haben heute Pizza im Speiseplan. Du musst den Teig vorbereiten und Tomaten und Schinken für die Soße hacken. Wenn du dann noch Zeit hast, reinige bitte die Fritteuse!“

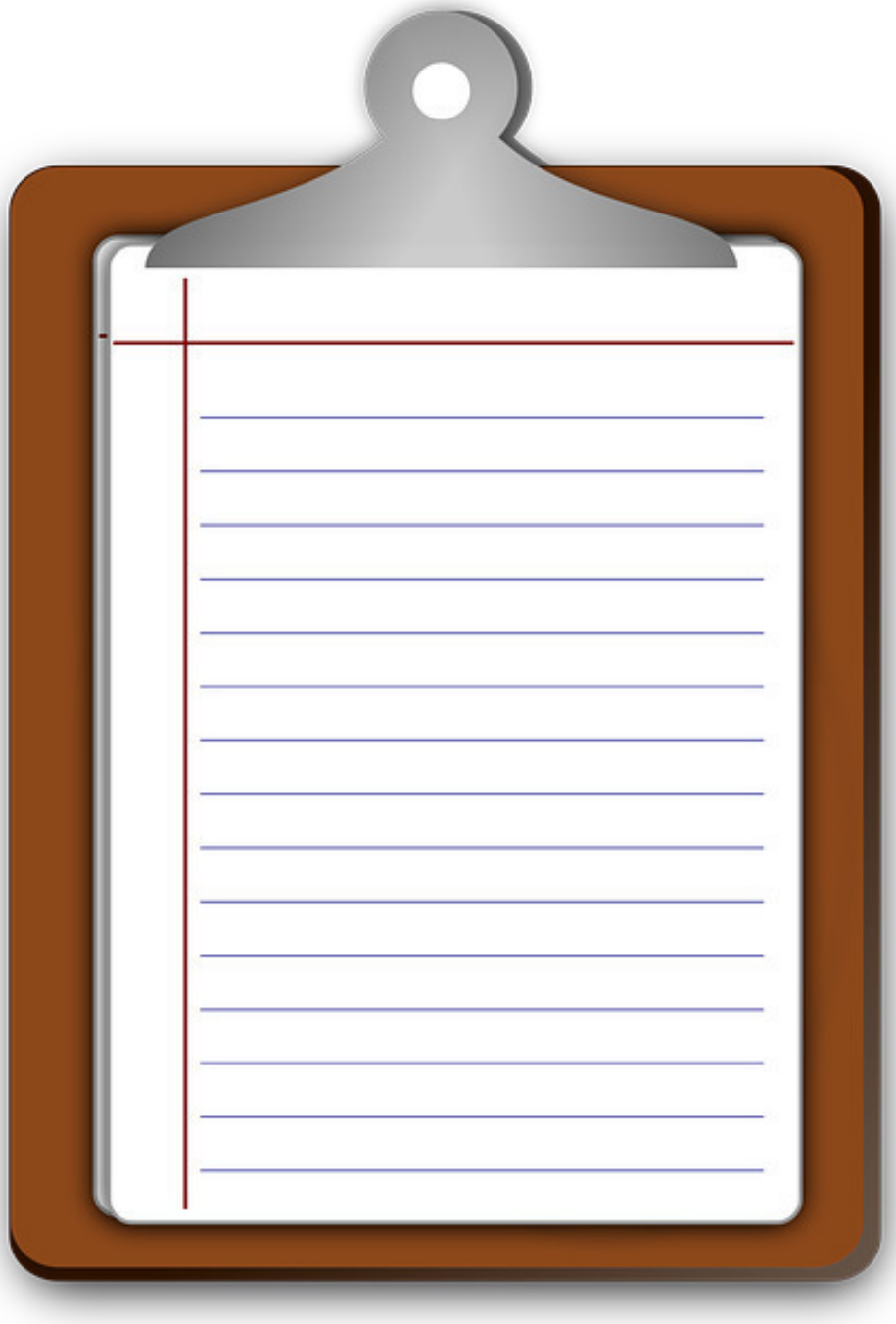
Und so hat Dominik die Anweisungen aufgeschrieben, um nichts zu vergessen:

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

2. Welche Aufgaben bekommen die Mitarbeiter? Notiere sie so wie im Beispiel!

A.

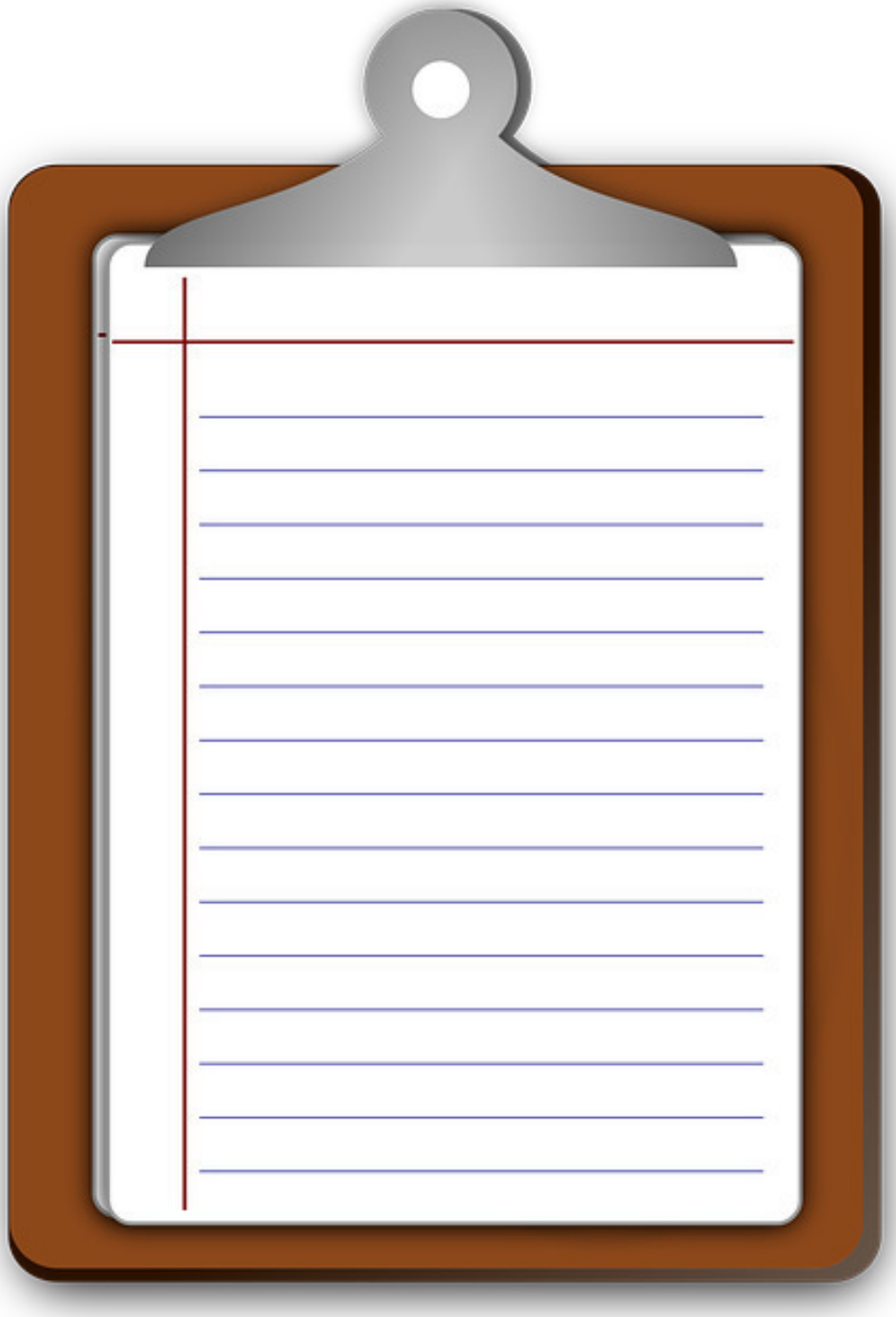
„Frau Fielmann, bis zur Neueröffnung sind nur zwei Wochen übrig geblieben. Wir haben noch viel zu tun. Könnten Sie sich bitte um das Catering für die Eröffnungsfeier kümmern? Bestellen Sie bitte Fingerfood und alkoholfreie Getränke für 50 Personen! Die Flyer für die Veranstaltung sind heute um 15 Uhr fertig. Holen Sie sie bitte von der Druckerei ab! Ich brauche auch diese Dokumente für das Meeting am Nachmittag. Kopieren Sie sie bitte zweimal!“



© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

B.

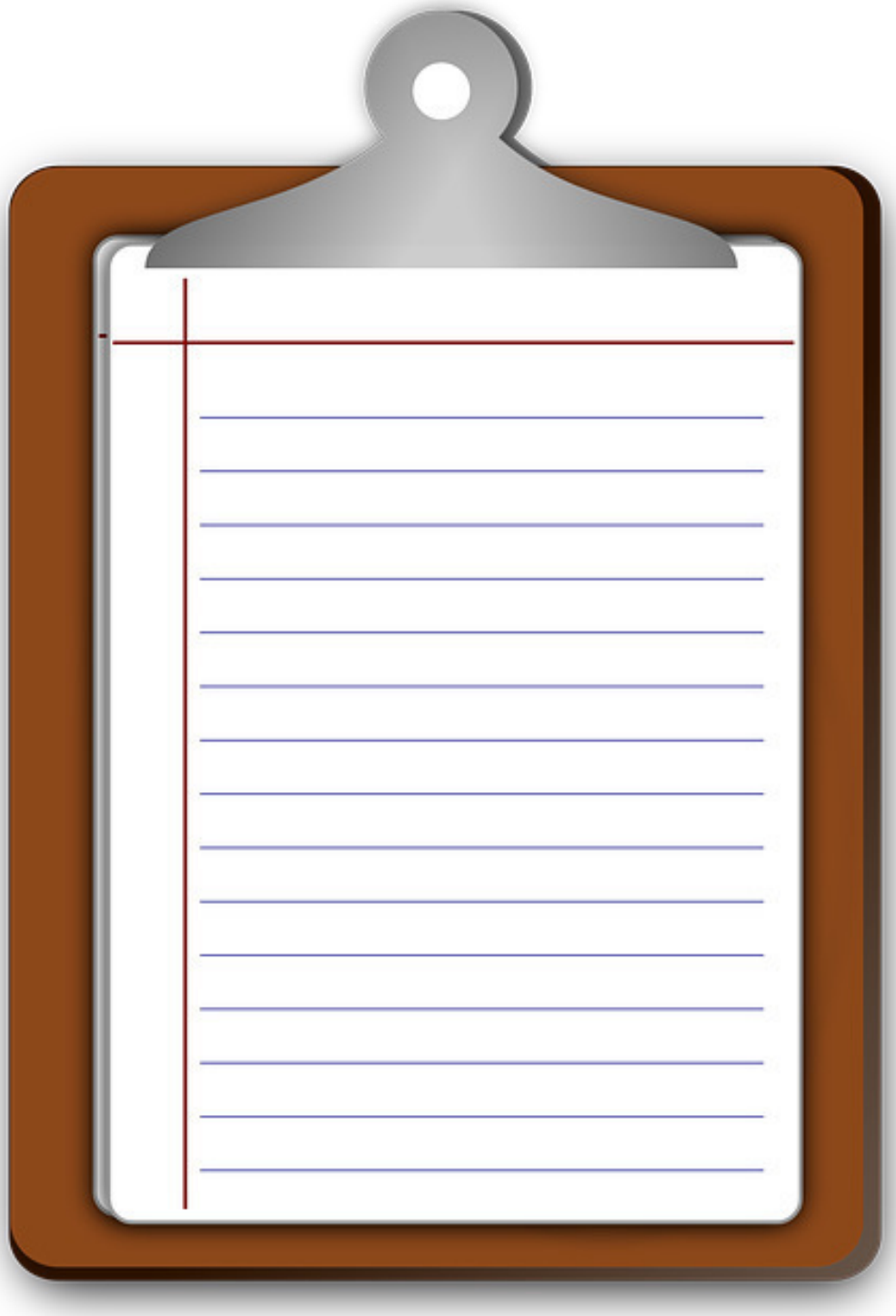
„Simon, Frau Lachs braucht ihr Auto unbedingt wieder und kommt es heute Nachmittag abholen. Wir müssen uns beeilen. Tausche bitte Bremsen und Zündkerzen aus und fülle die Kühlflüssigkeit nach! Ich kümmere mich um das Aufziehen von Winterreifen. Danach musst du noch eine Probefahrt machen.“



© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

C.

„Herr Hasim, wir können heute Nachmittag mit dem Pflastern anfangen. Könnten Sie alles vorbereiten? Fahren Sie zunächst zum Baumarkt und kaufen Sie eine Schaufel und drei Säcke Zement! Holen Sie bitte auch die Steine aus dem Lager, damit ich sie schneiden kann! Mischen Sie Mörtel! Aber bitte kurz vor 15 Uhr, damit er nicht trocknet, wenn wir anfangen.“



© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

3. Arbeite mit einen Lernpartner! Einer von euch arbeitet mit dem Blatt A und der andere mit dem Blatt B. Lies deinem Partner die Anweisungen in den grünen Feldern vor! Er soll seine Aufgaben aufschreiben. Dann umgekehrt: Er liest und du schreibst!

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

A

1. „Frau Poppe, wir müssen unserem Buchhalter die Rechnungen von der letzten Woche zuschicken. Scannen Sie sie bitte ein und schicken sie ihm per E-Mail, aber bitte spätestens bis 14 Uhr!“	**5.** „Herr Özoglu, schreiben Sie bitte einen Speiseplan für die nächste Woche und machen Sie eine Einkaufsliste! Telefonieren Sie noch mit dem Kunden wegen des Caterings am Samstag!“
2.	**6.**
3. „Sadam, sortiere bitte die Patientenkarten! Wenn du fertig bist, ergänze unseren Terminkalender! Und rufe bitte die Patienten von Frau Doktor Müller an! Sie ist bis zum Ende der Woche krank, wir müssen ihre Termine absagen.“	**7.** „Pauline, ich habe morgen früh einen Termin. Du musst unseren Laden öffnen. Verpacke bitte die Waren für den Versand und verschicke die Rechungen! Wenn du noch Zeit hast, räume bitte etwas auf.“
4.	**8.**

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

B

1.	**5.**
2. „Herr Ahmadi, ich möchte, dass Sie um 13:30 Uhr das Mittagessen an unsere Patienten verteilen. Messen Sie bitte Frau Schmidt den Blutdruck und gehen Sie mit ihr zur Herzuntersuchung! Danach reinigen Sie bitte noch die Instrumente!“	**6.** „Tamara, räume bitte alle Zimmer in der ersten Etage auf! In jedem Zimmer musst du Bettwäsche wechseln, staubsaugen, Bad putzen und Getränke verteilen. Die schmutzigen Bettwäsche bringe nachher in die Wäscherei im Keller!“
3.	**7.**
4. „Daniel, ich komme morgen etwas später. Bereite bitte die Wände im Wohnzimmer für das Tapezieren vor und lackiere die Fensterrahmen! Danach kannst du noch das Baumaterial für die Küche abholen.“	**8.** „Ibrahim, kopiere bitte für mich die Belege von der letzten Woche! Verschicke auch die Angebote an unsere neuen Kunden und telefoniere mit Herrn Matthus wegen des Liefertermins. Kannst du danach noch die Post abholen?“

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

4. Aufgaben 6a, 6b und Seite 33 in: Harst, Eva/Kaufmann, Susan/Rodi, Margret/Rohrmann, Lutz (2017): *Treffpunkt Beruf. A2*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen.

Verlinkung zum Lehrwerk:
https://www.klett-sprachen.de/berliner-platz-2-neu/t-1/9783126060530

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

3 D - „Ich kann anderen Kollegen die Inhalte der Anweisungen erklären.“

Anweisungen sind für die Nichtmuttersprachler oder neue Mitarbeiter manchmal schwer zu verstehen. Wenn du einem Kollegen eine Anweisung erklären möchtest, versuche komplizierte Wörter mit den einfacheren zu umschreiben.

Beispiel:
Anweisung → *Verfassen Sie bitte eine kurze Fehlermeldung zu der defekten Fritteuse!*
Erklärung zu der Anweisung → *Die Fritteuse ist kaputt. Sie sollen einen kurzen Text über das Problem schreiben.*

Schwierige Wörter wurden mit den einfachen ersetzt:

verfassen = schreiben
defekt = kaputt
Fehlermeldung = kurzer Text über ein Problem

1. Wie kann man die fett gedruckten Wörter einfacher ausdrücken? Ordne in der Tabelle zu!

1. sich zwei Tage **freinehmen**
2. einen **Dienstplan erstellen**
3. an allen **Arbeitsbesprechungen** teilnehmen
4. **Sicherheitsvorschriften** beachten
5. eine **Checkliste** erstellen
6. **dokumentieren**
7. die **Uniform** reinigen
8. Geld in die **Kaffeekasse** tun
9. **zum Stillschweigen verpflichtet** sein
10. **Überstunden** machen
11. **Materiallieferung kontrollieren**

A. ein Protokoll schreiben
B. ein paar Euro für den gemeinsamen Kaffee einzahlen
C. eine Liste mit den wichtigsten Sachen machen
D. planen, wer wann arbeiten muss
E. die Informationen über den Betrieb nicht weitererzählen
F. länger arbeiten
G. die Arbeitskleidung waschen
H. zu jedem Treffen kommen
I. zwei Tage Urlaub machen
J. neue Waren prüfen
K. die Regeln der Sicherheit respektieren

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.
I										

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

Eine Anweisung bedeutet, dass man etwas machen muss/soll oder nicht machen darf. Wenn du jemandem eine Anweisung erklären möchtest, benutze am besten Modalverben müssen, sollen und nicht dürfen!

Beispiel: ***Anweisung*** *- Bitte die Handtücher in der Küche täglich wechseln!*
Erklärung *- Sie müssen/Du musst jeden Tag neue Handtücher in die Küche legen.*

Anweisung *- Beachten Sie bitte die Mülltrennung!*
Erklärung *- Sie sollen/Du sollst Abfälle sortieren.*

Anweisung *- Auf dem Betriebsgelände bitte nicht rauchen!*
Erklärung *- Sie dürfen/Du darfst Zigaretten nicht in der Arbeit rauchen.*

2. Erkläre deinem Kollegen die Anweisungen! Schreibe die Sätze um! Benutze dabei Modalverben und die Umschreibungen aus der Aufgabe 1 (A-K)!

1. Am Tag der Neueröffnung soll sich bitte niemand freinehmen!

   Am Tag der Neueröffnung sollen Sie keinen Urlaub machen.

2. Erstellen Sie bitte einen Dienstplan für die nächste Woche!

   Sie sollen planen, wer wann nächste Woche arbeiten muss.

3. Bitte an allen Arbeitsbesprechungen teilnehmen!

   _____

4. Beachten Sie bitte die Sicherheitsvorschriften!

   _____

5. Herr Biene, erstellen Sie bitte noch eine Checkliste!

   _____

6. Dokumentieren Sie bitte die letzte Teamsitzung!

   _____

7. Thomas, bitte deine Uniform regelmäßig reinigen!

   _____

8. Jeder Mitarbeiter tut etwas Geld in die Kaffeekasse.

   _____

9. Als Mitarbeiter bist du zum Stillschweigen verpflichtet.

   _____

10. Machen Sie bitte heute Überstunden!

    _____

11. Frau Hladik, kontrollieren Sie bitte morgen die Materiallieferung!

    _____

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

3. Aufgabe 6d Seite 33 in: Harst, Eva/Kaufmann, Susan/Rodi, Margret/Rohrmann, Lutz (2017): *Treffpunkt Beruf. A2*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen.

Verlinkung zum Lehrwerk:
https://www.klett-sprachen.de/berliner-platz-2-neu/t-1/9783126060530

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

3 Kür – „Ich kann selbst anderen Anweisungen geben."

1. Welche Anweisungen gibt dein Teamleiter in diesen Situationen? Ordne zu!

1. Eine Kundin möchte heute ihren Computer von der Reparatur abholen.

- ***Sichere Daten!*** _____
- _____
- _____

2. Unser Restaurant hat heute Abend Spaghetti Bolognese im Menü.

- _____
- _____
- _____

3. Frau Petz fühlt sich heute nicht gut.

- _____
- _____
- _____

4. In einer Stunde kommt die Lieferung mit der Sommerkollektion für unsere Boutique.

- _____
- _____
- _____

Sichere bitte Daten! *Etikettiere bitte die neuen Sachen!* *Kaufe bitte Zutaten ein!*

Bereite bitte die Soße nach dem Rezept vor! *Entferne bitte Viren!*

Bügle bitte die neuen Kleidungsstücke und hänge sie auf!

Nimm bitte die Waren entgegen! *Machen Sie bitte einen Arzttermin für die Seniorin!*

Installiere bitte ein neues Antivirenprogramm! *Messen Sie bitte ihren Blutdruck!*

Koche bitte die Nudeln direkt vor dem Servieren! *Informieren Sie bitte ihre Familie!*

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

2. Du leitest ein Team in deinem Betrieb. Welche Anweisungen gibst du deinen Kollegen in diesen Situationen? Schreibe zu jeder Situation zwei beispielhafte Anweisungen! Benutze dabei Imperativ, den du mit dem Material 3 A („Ich kann mündliche Anweisungen verstehen.“) gelernt hast. Beim Punkt D: schreibe eine Situation aus dem Berufsfeld, in dem du gern arbeiten möchtest, und formuliere zwei Anweisungen dazu!

A. Ein Kunde möchte morgen sein Auto aus der Reparatur abholen.

- ***Tausche bitte den Ölfilter aus!*** _____
- _____

B. In eurem Büro ist das Druckpapier alle. Es fehlen auch Ordner und Textmarker.

- _____
- _____

C. Im Fitnessstudio, in dem du arbeitest, ist ein Trainingsgerät kaputt.

- _____
- _____

D. _____

_____

- _____
- _____

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018