



Kauffrau/Kaufmann EFZ

Branche Nahrungsmittel-Industrie

Übungen üK 1

Berufliche Grundbildung
Arbeits- und Lernsituation (ALS)
Branche und Unternehmen
Märkte und Kunden
Rechte und Pflichten

	Sozial- und Selbstkompetenz	SK 3.4	Merkblatt
111.1	Verhaltensregeln im üK		

Einführung

Dieses Merkblatt erläutert die wichtigsten Verhaltensregeln und Umgangsformen für Lernende im üK. Bei Abweichungen von diesen Verhaltensregeln wird dies die üK-Leitung dem Sekretariat der fial Bildung melden, mit möglicher Mitteilung an den Lehrbetrieb.

Verhaltensregeln in den überbetrieblichen Kursen

Verhaltensregeln Covid-19

- Die üK-Leitenden und Lernenden reinigen sich regelmässig die Hände.
- Die üK-Leitenden und Lernenden halten 1.5m Abstand zueinander.
- Es gilt eine teilweise Maskenpflicht. Lernende und üK-Leitende, die sich im Gebäude der Bildungseinrichtung aufhalten und bewegen, tragen eine Maske. Die Maskenpflicht gilt nicht, wenn die Personen an einem Tisch sitzen, zum Beispiel während des Theorie-Unterrichts. Bei den Gruppenarbeiten ist ebenfalls die Maske zu tragen.
- Bei der Begrüssung und bei der Verabschiedung wird auf ein Händeschütteln verzichtet.
- Bedarfsgerechte regelmässige Reinigung von Oberflächen und Gegenständen nach Gebrauch, insbesondere, wenn diese von mehreren Personen berührt werden.
- Angemessener Schutz von besonders gefährdeten Personen.
- Lernende, die Krankheitssymptome aufweisen, dürfen nicht am Unterricht teilnehmen.
- Kranke im üK-Kurs sind mit Hygienemaske ausgestattet nach Hause zu schicken und aufzufordern, die Anweisungen zur Isolation gemäss BAG zu befolgen.
- Die Lernenden achten bei der Anreise mit den öffentlichen Verkehrsmitteln auf genügend Abstand und schützen sich bei Bedarf mit Hygienemasken. Die Anreise ist so zu planen, dass ein verfrühtes Eintreffen vermieden wird.
- In Taschentuch oder Armbeuge niesen und husten.
- Persönliche Trinkfalschen werden mit dem eigenen Namen gekennzeichnet und nicht weitergeben.

Vorbereitung auf den üK

- Ich erledige rechtzeitig die Vorbereitungsaufgaben.
- Ich kontrolliere rechtzeitig vor dem üK, ob ich alles bereitgestellt habe (Ordner, Lehrmittel, gelöste Aufgaben, persönliches Schreib- und Notizmaterial, allenfalls Notebook mit geladenem Akku usw.).

Verhalten

- Ich begegne den anderen Lernenden und der üK-Leitung mit Anstand und Respekt.
- Ich trage angemessene Kleidung (Kopfbedeckungen sind während des Unterrichts nicht erwünscht).

Persönliche Gegenstände (Mobiltelefon, Zeitungen usw.)

- Vor Beginn des Unterrichts stelle ich mein Mobiltelefon ab (nicht nur auf stumm!) und versorge es.
- Zeitungen, Musikabspielgeräte usw. versorge ich ebenfalls.

Pünktlichkeit

- Ich bin jeweils rechtzeitig bei Unterrichtsbeginn im üK-Kursraum und habe mich **vor** dem Unterrichtsbeginn eingerichtet.
- Ich halte die von der üK-Leitung angekündigten Unterrichts- und Pausenzeiten ein.
- Sollte ich zu spät erscheinen, entschuldige ich mich unaufgefordert bei der üK-Leitung.
- Ich halte Termine wie die Erledigung von Vorbereitungs- und Transferaufträgen, die Abgabe von Projektarbeiten usw. ohne weitere Aufforderung ein.

Verpflegung im Unterrichtsraum

- Im Unterrichtsraum wird grundsätzlich nicht gegessen, auch nicht in den Pausen (Ausnahme: Firmenmuster bei Präsentationen).

Rauchen

- Die in den Räumlichkeiten des üK geltenden Anweisungen sind strikte einzuhalten.
- Das Rauchen ist nur an den dafür bezeichneten Orten erlaubt.

Umgang mit der Infrastruktur

- Ich trage zur Infrastruktur des üK-Zentrums Sorge.
- Sachbeschädigungen können den Verursachern in Rechnung gestellt werden.—

	Einführung in die Lern- und Leistungsdokumentation	SK 3.1, 3.2, 3.5	Auftrag
113.1	Methoden-, Sozial-, Selbstkompetenzen (MSS)	Einzelarbeit Teamarbeit Plenum	5 Min. 10 Min. 15 Min.

Ausgangslage

Sie haben vorhin die verschiedenen MSS Kompetenzen kennengelernt. In dieser Arbeit erfahren Sie, wie Sie diese Kompetenzen im Alltag anwenden können.

Aufgabe

Jedes Team erhält ein Thema / je nach Klassengrösse bearbeitet ein Team 2 Kompetenzen:

- Team 1: effizientes und systematisches Arbeiten
- Team 2: vernetztes Denken und Handeln
- Team 3: erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- Team 4: wirksames Präsentieren
- Team 5: Leistungsbereitschaft
- Team 6: Kommunikationsfähigkeit
- Team 7: Teamfähigkeit
- Team 8: Umgangsformen
- Team 9: Lernfähigkeit
- Team 10: ökologisches Verhalten

Bevor Sie mit der Teamarbeit beginnen, lesen Sie zunächst im Ordner Betrieb&Praxis im Kapitel 15, was zu der Ihnen zugeordneten Kompetenz geschrieben ist.

Anschliessend diskutieren Sie in Ihrem Team folgende Fragen:

1. Was bedeutet das Thema für mich im Alltag?

2. Was ist für mich unklar?

3. Wie will ich diese Kompetenz anwenden und umsetzen?

Ein Teammitglied erläutert anschliessend im Plenum die gewonnenen Erkenntnisse und stellt der Klasse mindestens drei Fragen zu der zugeordneten Kompetenz.

Hilfsmittel

Ordner Betrieb & Praxis

	Einführung in die Lern- und Leistungs- dokumentation		Auftrag
114.1	Phasen der ALS	Partnerarbeit	20 Min.

Ausgangslage

Sie haben soeben erfahren, wie eine Arbeits- und Lernsituation vorbereitet, durchgeführt und bewertet wird. Jetzt geht es um eine erste Vertiefung.

Aufgabe

Beschreiben Sie Ihre Aktivitäten in den drei Phasen der ALS.

Semesterbeginn			Semester			Semesterende		
Phase 1: ALS Vorbereitung			Phase 2: ALS Durchführung			Phase 3: ALS Bewertung		
Meine Aktivitäten:			Meine Aktivitäten:			Meine Aktivitäten:		

Hilfsmittel

Lern- und Leistungsdokumentation

	Einführung in die Lern- und Leistungs- dokumentation		Auftrag
114.2	Beurteilung der ALS	Einzelarbeit Plenum	20 Min. 10 Min.

Ausgangslage

Sie wissen, wie eine ALS vorbereitet und durchgeführt wird. Nun setzen Sie sich noch mit der Bewertung auseinander.

Aufgabe

Studieren Sie nun mittels der Lern- und Leistungsdokumentation, wie der Praxisausbildner/die Praxisausbildnerin eine ALS bewertet. Anschliessend beantworten Sie die nachfolgenden Fragen:

1. Wie bestimmt der/die Praxisausbildner/in eine einzelne Note? Welches Hilfsmittel kann er/sie dabei benutzen?

2. Wie wird die Gesamtnote der ALS ermittelt? Welche Noten zählen? Wie wird gerundet?

3. Wozu dient die dritte Seite der ALS (Beurteilung durch Lernenden)?

4. Wie bereite ich mich auf das Gespräch (Beurteilung der ALS) vor? Wo finde ich dazu Hinweise?

5. Welche Unterlagen habe ich bei diesem Gespräch dabei? Wo finde ich dazu allenfalls Hinweise?

6. Was mache ich, wenn ich mit der Note der ALS nicht einverstanden bin?

Plenum

Im Anschluss haben Sie im Plenum Gelegenheit, Fragen zu stellen.

Hilfsmittel

Lern- und Leistungsdokumentation, Register 3

	Einführung in die Lern- und Leistungs- dokumentation		Auftrag
114.3	Beispiel einer ALS	Partnerarbeit	30 Min.

Ausgangslage

Sie haben soeben erfahren, wie eine Arbeits- und Lernsituation vorbereitet, durchgeführt und bewertet wird. Jetzt geht es um die Erstellung einer ALS.

Aufgabe

Mittels Ihrem Ausbildungsprogramm wählen Sie eine Abteilung. Erstellen Sie für diese Abteilung eine gut zusammengesetzte ALS. Als weiteres Hilfsmittel benutzen Sie Ihren LLD-Ordner. Die Spalte mit der Benotung lassen Sie leer. Bei der Begründung führen Sie mögliche Bewertungskriterien auf.

Kaufrau/Kaufmann EFZ		
Bericht zur Arbeits- und Lernsituation (ALS) Nr.:		Vorlage
Lernende/r		
Betrieb		
Abteilung		
Praxisausbildner/in		
Berufsbildner/in		
Semester (von ... bis ...)		
Beurteilung in Noten 6: sehr gut, 5: gut, 4: genügend, 3: schwach, 2: sehr schwach, 1: unbrauchbar Halbe Zwischennoten sind zulässig.	Zusätzliche Dokumente für das Gespräch – Lern- und Leistungsdokumentation – ALS der letzten Beurteilungsperiode	
Kompetenzen/Beurteilungskriterien	Note	Begründungen und Bemerkungen
1. Fachkompetenzen (2–8 Leistungsziele gemäss Ausbildungsprogramm)		
Note Fachkompetenzen		(auf Zehntel runden)

	Lerndokumentationen (LD)		Auftrag
114.4	Beispiel einer Lerndokumentation	Partnerarbeit	30 Min.

Ausgangslage

Sie haben soeben erfahren, wie eine Lerndokumentation aufgebaut ist. Jetzt geht es um die Erstellung einer Lerndokumentation.

Aufgabe

Mittels Ihrem Ausbildungsprogramm wählen Sie ein Leistungsziel aus der Abteilung, in der Sie zurzeit arbeiten. Erstellen Sie für dieses Leistungsziel eine Lerndokumentation.

Kauffrau/Kaufmann EFZ Lerndokumentation		Vorlage
Lernende Person		
Firma / Niederlassung		
Arbeitsbereich		
Datum		
Semester		
Leistungsziel		
Nicht bearbeitete Teile des Leistungsziels		
Ausgeführte Tätigkeiten		
Betriebliche Unterlagen / Ausbildungsmittel		
Anhang		

<p>Gesprächssituationen</p>	<p>Was war der Anlass der Gesprächssituation?</p> <p>Mit wem führten Sie das Gespräch?</p> <p>Welches waren die Gesprächsinhalte, worum ging es konkret?</p> <p>Was war das Ergebnis des Gesprächs? Welche Massnahmen wurden getroffen?</p>								
<p>Lernerfahrungen</p>	<p>Was haben Sie bei der Erledigung der Arbeitsaufträge konkret gelernt?</p> <p>Wie zufrieden sind Sie mit den Resultaten Ihrer Arbeiten?</p> <table border="1" data-bbox="550 1326 1353 1429"> <tr> <td>Ungenügend</td> <td>Genügend</td> <td>Gut</td> <td>Sehr gut</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>Begründen Sie Ihre Einschätzung.</p> <p>Mit welchen Personen/Abteilungen haben Sie zusammengearbeitet?</p> <p>Welche Erfahrungen haben Sie in der Zusammenarbeit mit diesen Personen/Abteilungen gemacht?</p>	Ungenügend	Genügend	Gut	Sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ungenügend	Genügend	Gut	Sehr gut						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

	<p>Welches Wissen aus der Berufsfachschule oder den überbetrieblichen Kursen hat Ihnen bei der Bearbeitung dieses Leistungsziels geholfen?</p> <p>Welche MSS-Kompetenzen haben Sie bei der Bearbeitung dieses Leistungsziels eingesetzt?</p>								
<p>Bemerkungen</p>									
<p>Stand</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="549 958 743 1010">Offen</td> <td data-bbox="743 958 967 1010">In Bearbeitung</td> <td data-bbox="967 958 1161 1010">Erledigt</td> <td data-bbox="1161 958 1353 1010">Visiert</td> </tr> <tr> <td data-bbox="549 1010 743 1061"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="743 1010 967 1061"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="967 1010 1161 1061"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1161 1010 1353 1061"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Offen	In Bearbeitung	Erledigt	Visiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Offen	In Bearbeitung	Erledigt	Visiert						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<p>Datum und Unterschriften</p>									
<p>Die Lerndokumentation wurde besprochen</p>	<p>Datum</p>								
<p>Unterschrift Praxisausbildner/in</p>	<p>Unterschrift Lernende/r</p>								

Hilfsmittel

Lerndokumentationen

Lern- und Leistungsdokumentation

	Lern- und Leistungsdokumentation		Auftrag
115.1	Rechte und Pflichten	Gruppenarbeit Plenum	10 Min. 5 Min.

Ausgangslage

Sie haben die verschiedenen aufeinander aufbauenden, arbeitsrechtlichen Gesetze, Reglemente und Verträge kennengelernt.

Aufgabe

Bearbeiten Sie in der Gruppe den Vorbereitungsauftrag V126.1. Wählen Sie die Gruppenzusammensetzung so, dass mindestens 1 Person in der Gruppe einen GAV hat. Ist dies nicht möglich, wird die Aufgabe 1 im Plenum besprochen oder weggelassen.

1. Jedes Gruppenmitglied erklärt seinen GAV anhand der notierten Stichworte. Diskutieren Sie die Vor- und Nachteile des GAV.

2. Vergleichen Sie anschliessend die Betriebsreglemente. Welche Punkte werden geregelt, welche Besonderheiten fallen Ihnen auf?

Hilfsmittel

Betrieb&Praxis, Kapitel 1.3.4

Für die Präsentation stehen Ihnen Flipchart und/oder Pinnwand zur Verfügung.

	Lern- und Leistungsdokumentation		Merkblatt ¹
115.2	Schwierigkeiten in der Lehre		

Hast du persönliche Probleme?

Mit Hilfe von guten Freunden, Freundinnen, den Eltern oder anderen Bezugspersonen kannst du dir überlegen, wo das Hauptproblem liegt. Wenn du so nicht mehr weiterkommst, wende dich an eine professionelle Unterstützung.

Mögliche Kontakte:

- Berufsberatung
- Jugendberatung
- Dargebotene Hand, Telefon 143
- Pro Juventute, Telefon 147 oder www.147.ch

Sind deine Schulleistungen ungenügend?

Suche das Gespräch mit deinem Klassenlehrer.

Erkundige dich, ob deine Berufsfachschule Stützkurse oder andere Lernhilfen für Berufsschülerinnen und Berufsschüler anbietet. Vielleicht erhältst du auch Unterstützung von Schulkollegen und Schulkolleginnen. Zudem bieten einige Lehrbetriebe betriebsinterne Aufgabenhilfen an.

Hast du Schwierigkeiten im Lehrbetrieb?

Versuche dein Anliegen am Arbeitsort selber zur Sprache zu bringen. Ein persönliches Gespräch hilft dabei, vieles zu klären.

Kannst du deine Rechte als Auszubildende bzw. Auszubildender nicht wahrnehmen?

Wird die Bildungsverordnung nicht eingehalten? In diesem Fall wendest du dich an die Berufsinspektorin, den Berufsinspektor oder die Lehraufsichtskommission des kantonalen Amtes für Berufsbildung. Die Adresse findest du unter: www.adressen.sdbb.ch

Wirst du durch Sprüche oder körperliche Kontakte belästigt?

Fühlst du dich belästigt durch Sprüche oder Witze? Durch unerwünschte «zufällige» Berührungen? Durch anzügliche Blicke oder Bemerkungen – sei es in der Schule oder im Lehrbetrieb? Es gibt Situationen, in denen du spürst, dass du etwas nicht willst. Dann sage Nein, denn du hast das Recht darauf, dass deine Grenzen respektiert werden. Das gilt vor allem dann, wenn es um dich persönlich, um deinen Körper und deine persönliche Integrität geht.

Beratung und Informationen:

- www.castagna-zh.ch: Beratungs- und Informationsstelle für sexuell ausgebeutete Kinder und weibliche Jugendliche; Schweiz weite Adressen von Beratungsstellen
- www.lilli.ch: Site für Mädchen vom Nottelefon Zürich
- www.mannebuero.ch: Beratungsangebot für Männer gegen Gewalt

Denkst du an einen Abbruch der Lehre?

Kündige deine Lehrstelle nicht aus einer Laune heraus. Überlege dir deine Beweggründe und plane deine weiteren Schritte:

- Warum willst du die Lehrstelle wechseln?
- Liegt der Grund dafür bei dir oder beim Lehrbetrieb?
- Fühlst du dich überfordert oder unterfordert?
- Fühlst du dich im falschen Beruf?

Eine Berufsberaterin oder ein Berufsinspektor unterstützen dich gerne bei der Suche nach einer Lösung. Wende dich am besten schon vor Lehrabbruch an sie.

¹ Kopie von Website www.berufsberatung.ch

	Branche und Unternehmen	LZ 1.1.8.3.1.1 (K2)	Auftrag
121.1	Was ist eine Branche?	Einzelarbeit Plenum	15 Min. 15 Min.

Ziel

Sie erkennen, was eine Branche ist, und lernen typische schweizerische Unternehmen aus verschiedenen Branchen kennen.

Aufgabe

Notieren Sie auf Pinnkarten

a) Branchen der Schweiz:

b) typische Unternehmen der Schweiz:

c) typische Unternehmen der Nahrungsmittel-Branche:

d) Zeichnen Sie das Logo Ihres eigenen Unternehmens auf eine Pinnkarte.

Hilfsmittel

Pinnkarten, Filzstifte

Pinnwände

	Branche und Unternehmen	LZ 1.1.8.3.1.1 (K2)	Auftrag
121.2	Beschaffungs- und Absatzmärkte	Gruppenarbeit Plenum	10 Min. 10 Min.

Ausgangslage

Sie kennen verschiedene Beschaffungs- und Absatzmärkte.

Aufgabe

Tragen Sie in nachfolgender Tabelle alle Beschaffungs- und Absatzmärkte Ihrer Unternehmen zusammen.

a) Beschaffungsmärkte:

Rohstoff	Beschaffungsmarkt
<i>Milchpulver</i>	<i>Schweiz</i>

b) Absatzmarkt:

Produkt	Absatzmarkt
<i>Kartoffelchips</i>	<i>Detailhandel Schweiz</i>

Anschliessend bereiten Sie für die Präsentation Ihrer Beschaffungs- und Absatzmärkte ein Flip-Chart vor.

Hilfsmittel

Pinnkarten, Filzstifte

Betrieb&Praxis, Kapitel 1, Seite 10-13

	Branche und Unternehmen	LZ 1.1.3.1.3 (K2)	Auftrag
121.3	Wertschöpfungsprozess	Einzelarbeit Plenum	15 Min. 5 Min.

Ziel

Sie wissen, dass in einem Unternehmen verschiedene Unternehmensbereiche am Wertschöpfungsprozess beteiligt sind.

Aufgabe

Beschreiben oder zeichnen Sie am Beispiel Ihres Produktes die Wertschöpfungskette in Ihrem Unternehmen.

Hilfsmittel

B&P Ordner, Register 1, Seite 14
Produktmuster

	Marketing	LZ 1.1.4.1.1 (K4)	Auftrag
122.1	Marken	Einzelarbeit Plenum	10 Min. 5 Min.

Ziel

Bedeutung und Einfluss von Marken erkennen.

Aufgabe

Beantworten Sie die folgenden Fragen zu den Marken:

1. Welches sind Ihre Lieblingsmarken, und welche Werte verbinden Sie mit dieser Marke?

Lieblingsmarken	Werte

2. Welche Marken werden von Ihrem Unternehmen bzw. Ihrer Branche vertrieben?

.....

.....

.....

3. Zeichnen Sie das Markenlogo ihres Unternehmens (ohne anschauen) auf:

	Marketing	LZ 1.1.4.1.1 (K4)	Auftrag
122.2	Markt-Analyse	Gruppenarbeit Plenum	20 Min. 10 Min.

Ziel

Sie erkennen die wichtigsten Marken in einem Produktsegment.

Auftrag

Bilden Sie möglichst produkthomogene Gruppen (alle aus der Schokoladenbranchen, Guetzihersteller, Fleischverarbeiter, etc.). Beantworten Sie folgende Fragen:

1. Gewähltes Produktsegment

2. Welche Marken und welche Eigenmarken finden Sie im Sortiment (coop@home oder leshop.ch).
Wer stellt die Produkte her? Wie hoch ist der Verkaufspreis in CHF pro Stück und pro 100g?

Markenartikel	Hersteller	Preis pro Stück	Preis pro 100g

Eigenmarke	Hersteller	Preis pro Stück	Preis pro 100g

3. Welche Produkte haben am meisten Präsenz auf dem Onlinesupermarkt? Was sind die möglichen Gründe?

4. Welche Produkte finden sich zuoberst, welcher erscheinen erst ganz unten? Nach welchen Kriterien wird hier standardmässig sortiert?

Sichtbarkeit Onlineshop	Produkte
Oben	
Mitte	
Unten	

5. Welche Besonderheiten sind Ihnen bei der Analyse des Produktsegmentes und des Marktes aufgefallen?

6. Welche Produkte fehlen noch im Produktsegment? Haben Sie Ideen für Innovationen?

	Marketing	LZ 1.1.4.1.1 (K4)	Auftrag
122.3	Marketingziele / Marktgrößen	Einzelarbeit Plenum	15 Min. 5 Min.

Ziel

Sie kennen die Marktgrößen und können ein Marketingziel formulieren.

Aufgabe

Beantworten Sie für Ihr mitgebrachtes Produkt folgende Fragen:

Gewähltes Produkt _____

1. Formulieren Sie für Ihr Produkt ein Marketingziel für das kommende Jahr.

.....

.....

2. Schätzen Sie für Ihr Produkt die Marktgrößen

Marktgröße	Beispiel
Marktkapazität	
Marktpotenzial	
Marktvolumen	
Marktanteil	
Sättigungsgrad	

3. Marketing-Strategie für mein Produkt

Fragestellungen	Beschreibung
In welchen Märkten wollen wir tätig sein?	
Welche Produkte und Dienstleistungen wollen wir anbieten (Angebot)?	
Welchen Nutzen wollen wir unseren Kunden bieten (Leistung)?	
Wie verhalten wir uns gegenüber unseren Mitbewerbern (Konkurrenz)?	
Welche Zielgruppen wollen wir erreichen (Kunden/Märkte)?	

4. Füllen Sie die Produkte aus Ihrem Sortiment in die Portfolio-Analyse ein:

Question Marks	Stars
Poor Dogs	Cash Cows

	Sozial- und Selbstkompetenz	SK 3.4	Auftrag
123.1	Umgangsformen	Einzelarbeit Plenum	10 Min. 5 Min.

Ziel

Sie erkennen Ihre Erwartungen an das eigene Verhalten.

Aufgabe

Beantworten Sie folgende Fragen:

1. Erstellen Sie eine Liste von Personen, mit denen Sie im beruflichen oder schulischen Umfeld zu tun haben. Überlegen Sie sich, welches Verhalten diese Personen von Ihnen erwarten.

Diese Personen	erwarten folgendes Verhalten von mir:

2. Welche dieser Erwartungen können Sie gut erfüllen?

.....

.....

3. Bei welchen Erwartungen haben Sie Schwierigkeiten, sie zu erfüllen? Was könnten Sie dabei unternehmen? Diskutieren Sie Ihre Erkenntnisse mit einer Kollegin oder einem Kollegen.

.....

.....

.....

4. Wie schätzen Sie Ihre Sicherheit bei Umgangsformen und im Auftreten ein? Wo sehen Sie Ihre Stärken? Wo Ihre Schwachstellen? Notieren Sie mindestens je drei Punkte.

Stärken	Schwächen

Übrigens: Nicht nur Ihr Chef oder Ihre Vorgesetzten wollen höflich behandelt werden. Auch das Reinigungspersonal und der Hauswart schätzen einen freundlichen Gruss oder ein Dankeschön.

Quelle: MEM, TopTen

	Sozial- und Selbstkompetenz	SK 3.4	Auftrag
123.2	Umgangsformen	Partnerarbeit Plenum	5 Min. 5 Min.

Ziel

Sie erkennen, ob Sie gute Manieren haben.

Aufgabe

Kreuzen Sie die für Sie richtigen Antworten an. Die Antworten werden im Plenum besprochen.

Wie gekonnt meistern Sie diese Situationen?

Aufgabe 8.6

Sie haben eine geschäftliche Einladung bekommen, in der Sie gebeten werden, in «Smart Casual» zu erscheinen. Was tun Sie?
<input type="radio"/> Ich rufe im Betrieb an und frage, was das zu bedeuten hat.
<input type="radio"/> Ich erscheine in Anzug und Krawatte bzw. im Abendkleid.
<input type="radio"/> Ich erscheine in gepflegter Freizeitkleidung.
Geschäfts-Diner mit Kunden, Sie sind mit dem Hauptgang fertig. Wie signalisieren Sie dem Kellner, dass Ihr Teller abgeräumt werden kann?
<input type="radio"/> Ich lege Messer und Gabel gekreuzt auf den Teller.
<input type="radio"/> Ich lege Messer und Gabel parallel auf den Teller.
<input type="radio"/> Ich lege Messer und Gabel neben den Teller.
Bei geschäftlichen Besprechungen ...
<input type="radio"/> lege ich mein Handy stets eingeschaltet auf den Tisch, um meine Einsatzbereitschaft zu signalisieren.
<input type="radio"/> stelle ich mein Handy auf Vibrationsalarm und lasse es in der Tasche.
<input type="radio"/> schalte ich mein Handy grundsätzlich aus.
Ihr Telefon klingelt. Auf dem Display können Sie erkennen, welcher Kunde anruft.
<input type="radio"/> Ich melde mich mit «Hallo».
<input type="radio"/> Ich nehme ab und spreche den Kunden direkt mit seinem Namen an, um die fortschrittliche Technik in unserem Unternehmen zu demonstrieren.
<input type="radio"/> Ich melde mich wie üblich mit Firma und Namen, um den Kunden nicht zu überrumpeln.
Bei einem Termin macht Ihr Chef Sie mit einem Kunden bekannt. Sie antworten mit ...
<input type="radio"/> Meier von Worldwide Transport AG.
<input type="radio"/> Ich freue mich, Sie kennenzulernen.
<input type="radio"/> Meier, Beat Meier.
Ein Kollege hat Sie zu einem Umtrunk in der Firma eingeladen, Sie haben aber keine Zeit. Was tun Sie?
<input type="radio"/> Ich gehe kurz hin und mache mich dann unauffällig aus dem Staub, um ihn nicht zu kränken.
<input type="radio"/> Ich gehe hin und verabschiede mich nach einer halben Stunde.
<input type="radio"/> Ich sage erst mal zu. Wenn ich nicht komme, wird das schon nicht auffallen.
Wie verabschieden Sie sich richtig von einem wichtigen Kunden?
<input type="radio"/> Vielen Dank für das Gespräch, Herr Meier. Wir sehen uns dann in zwei Tagen. Tschüss.
<input type="radio"/> Ich schreibe eine kurze Gesprächsnotiz und maile sie Ihnen. Vielen Dank für das Gespräch, Herr Meier. Auf Wiedersehen! Gute Fahrt!
<input type="radio"/> Ich schreibe eine kurze Gesprächsnotiz und maile sie Ihnen. Bis dann!
Auf dem Tisch hat es Zahnstocher, damit ich sie ...
<input type="radio"/> ... als Vorrat mitnehmen kann.
<input type="radio"/> ... direkt am Tisch verwenden kann.
<input type="radio"/> ... später zum Beispiel auf der Toilette verwenden kann.
Wenn die Tür meiner Chefin offen steht ...
<input type="radio"/> kann ich jederzeit ungefragt eintreten.
<input type="radio"/> klopfе ich an der Tür an, bevor ich eintrete.
<input type="radio"/> sende ich vorher eine E-Mail und bitte um einen Besprechungstermin.

Quelle: MEM, TopTen

	Sozial- und Selbstkompetenz	SK 3.3	Auftrag
125.1	Feedback-Technik	Einzelarbeit Teamarbeit	10 Min. 10 Min.

Ausgangslage

Sie haben gelernt, wie Sie gewinnbringend Feedback geben und nehmen. Wenden Sie dies nun in der Praxis an.

Aufgabe

Erstellen Sie ein kurzes Feedback-Formular mit verschiedenen Kriterien für die Beurteilung der Teamfähigkeit Ihres Arbeitspartners. Wählen Sie einen Arbeitspartner, mit dem Sie heute oder gestern zusammen eine Team- oder Gruppenarbeit gemacht haben.

Feedbackformular

Kriterium	gut	befriedigend	schlecht
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Feedback geben

1. Geben Sie nun ihrem Arbeitspartner das Feedback für seine Teamfähigkeit.

2. Wie sind Sie beim Feedback-Geben vorgegangen?

3. Wie hat die andere Person auf das Feedback reagiert?

4. Was hat das Feedback bei der anderen Person bewirkt?

Feedback erhalten

5. Wie ist die andere Person beim Feedback-Geben vorgegangen?

6. Wie haben Sie auf das Feedback reagiert?

7. Was hat das Feedback bei Ihnen bewirkt?

Quelle: MEM, TopTen