

**Disclaimer:**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.



success through  
technical language

---

# LÄNDERSPEZIFISCHES CURRICULUM FÜR DAS BFI WIEN, ÖSTERREICH

---

Erasmus+, Erfolg durch Fachsprache  
(2022-1-DE02-KA220-VET-000085528)

**WP 3:** Curriculum Fachsprache

**Aktivität 3.5.2:** Länderspezifische Adaptierung des Curriculums



# INHALT

Zusammenfassung + Executive Summary + Samenvatting .....	2
Abkürzungen, Begriffe und Erklärungen .....	4
I. PROJEKTKURZBESCHREIBUNG + EINLEITUNG .....	6
II. Länderspezifische Vorbemerkungen .....	7
2.1. Die Überbetriebliche Ausbildung am BFI Wien.....	7
2.2. Allgemeine Bemerkungen zur Umsetzung.....	7
2.2.1. Zeit und Struktur .....	7
2.2.2. Einbindung der Leitung .....	7
2.2.3. Einbindung der Lehrkräfte.....	8
2.2.4. Teilnehmer .....	8
2.3. Ausbildungsrichtungen in der Einrichtung.....	8
2.3.1. Der Lehrberuf Einzelhandel in Österreich .....	8
2.3.2. Der Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/-frau bzw. Bürokaufmann/-frau in Österreich. .....	10
III. Umsetzung des Curriculums.....	12
3.1. Allgemeine didaktische Grundsätze.....	12
3.2. Das Kerncurriculum.....	13
3.3. Fachspezifische Kompetenzanforderungen im Vergleich.....	13
3.3.1. Hören .....	14
3.3.2. Lesen.....	14
3.3.3. Sprechen .....	15
3.3.4. Schreiben .....	16
3.4. Angepasste Lerninhalte .....	17
3.4.1. Einzelhandelslehrlinge .....	17
3.4.2. Büro- und E-Commerce Kaufleute.....	17
IV. Beispiele für Übungsmaterialien .....	18
V. Anhang.....	21

## **Disclaimer:**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

## ZUSAMMENFASSUNG + EXECUTIVE SUMMARY + SAMENVATTING

### *Deutsch*

Ziel des Projektes "Erfolg durch Fachsprache" ist es, die fachsprachlichen Kompetenzen von Jugendlichen und jungen Erwachsenen zu fördern und damit den Ausbildungserfolg und Chancen am Arbeitsmarkt zu verbessern. Dazu wurden verschiedene Konzepte entwickelt, u.a. ein fachsprachliches Curriculum, das Grundlage für fachsprachliche Fördermaßnahmen ist.

Auf der Grundlage der Erfahrungen mit den spezifischen Fachanforderungen der Ausbildungsgänge, an denen das Curriculum am Standort BFI Wien erprobt wurde, wird eine Spezifizierung der Fachsprachenniveaus und des Curriculums vorgenommen. Abschließend wird anhand von Übungsmaterial exemplarisch veranschaulicht, wie solch ein sprachlicher Förderunterricht für die ausgewählte Zielgruppe aussehen kann. Über Textproduktionen der Auszubildenden erhält man an dieser Stelle auch direkten Einblick in das sprachliche Niveau der Lernenden.

In Kapitel 1 wird Kompetenzskala für Fachsprachenniveaus und das für eine erfolgreiche Ausbildung und Berufsausübung angestrebte Niveau B2 in Erinnerung gerufen. Anschließend werden in Kapitel 2 die beruflichen Anforderungen und Tätigkeitsbeschreibungen der am BFI Wien erprobten Ausbildungsgänge Einzelhandel und E-Commerce bzw. Bürokaufleute beschrieben. Dazu wird auf die Skala des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQR) und auf die Zuordnungen durch die nationale Bildungsagentur in Österreich (NQR) Bezug genommen. Auf dieser Grundlage wird ein fachliches Anforderungsprofil für die beiden Berufsgruppen erstellt und daraus in Kapitel 3 zugehörige sprachliche Anforderungen abgeleitet. Für den Einzelhandel wird eine Dominanz mündlicher Fertigkeiten festgestellt, Lesen und Schreiben spielt zumindest in der Berufsausübung eine untergeordnete Rolle. Bei den EC- und Bürokaufleuten ist hingegen die Beherrschung schriftlicher Fertigkeiten ungleich wichtiger. Entsprechend wird für die Einhandelskaufleute das Zielniveau für Sprechen und Hören höher angesetzt als für Lesen und Schreiben, wobei berücksichtigt werden muss, dass das Anforderungsprofil in der Ausbildung abweicht, weil hier das Recherchieren und Notieren von Lern- und Prüfungsinhalten eine gesonderte Rolle spielt. In Kapitel 4 werden mögliche Inhalte von sprachlichen Fördermaßnahmen für die beiden Ausbildungsrichtungen skizziert. Ausgewählte Übungsmaterialien mit methodisch-didaktischen Erläuterungen und Erfahrungen aus ihrem Einsatz in der Erprobung sollen in Kapitel 5 eine mögliche Durchführung des länderspezifischen Curriculums veranschaulichen.

### *Nederlands*

Het doel van het project "*Succes door vaktaal*" is om de technische taalvaardigheden van adolescenten en jongvolwassenen te bevorderen en zo hun opleidingssucces en kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Hiervoor zijn verschillende concepten ontwikkeld, waaronder een specialistisch taalcurriculum dat de basis vormt voor gerichte taalondersteuningsmaatregelen.

Op basis van ervaring met de specifieke vakinhoudelijke vereisten van de opleidingen waarin het curriculum op de locatie van het BFI Wien is getest, worden de vakspecifieke taalniveaus en het curriculum vastgesteld. Tot slot wordt met oefenmateriaal geïllustreerd hoe dergelijke taalondersteuningslessen voor de geselecteerde doelgroep eruit zouden kunnen zien. De tekstproducties van de cursisten bieden op dit punt ook direct inzicht in hun taalniveau.

Hoofdstuk 1 behandelt de competentieschaal voor specialistische taalniveaus en het B2-niveau, dat vereist is voor een succesvolle opleiding en beroepspraktijk. Hoofdstuk 2 beschrijft vervolgens de professionele vereisten en functiebeschrijvingen van de opleidingen *Detailhandel & E-commerce* en *Kantoormanagement*, die bij het BFI Wien worden getest. Hierbij wordt verwezen naar de schaal van het Europees Kwalificatiekader (EQF) en de classificaties van het Oostenrijkse Nationale Onderwijsagentschap (NQF). Op basis hiervan wordt een beroepseisenprofiel opgesteld voor beide beroepsgroepen, waarna in hoofdstuk 3 de bijbehorende taaleisen worden afgeleid.

In de detailhandel blijken mondelinge vaardigheden het belangrijkste, terwijl lezen en schrijven in de beroepspraktijk een ondergeschikte rol spelen. Voor medewerkers in e-commerce en kantoormanagement zijn schriftelijke vaardigheden echter van cruciaal belang. Daarom ligt het streefniveau voor spreken en luisteren bij verkopers in de detailhandel hoger dan voor lezen en schrijven. Daarbij moet rekening worden gehouden met een afwijkend eisenprofiel in de opleiding, aangezien het opzoeken en noteren van leer- en exameninhouden hierin een bijzondere rol speelt.

Hoofdstuk 4 schetst de mogelijke inhoud van taalondersteuningsmaatregelen voor beide opleidingen. In hoofdstuk 5 worden geselecteerde oefenmaterialen gepresenteerd, inclusief methodologische en didactische toelichtingen en ervaringen uit de praktijk. Deze dienen ter illustratie van een mogelijke implementatie van het landspecifieke curriculum.

### *English*

The aim of the "Success through Technical Language" project is to promote the technical language skills of adolescents and young adults and thus improve training success and opportunities on the job market. Various concepts have been developed for this purpose, including a technical language curriculum that forms the basis for technical language support measures.

Based on the experience with the specific technical requirements of the training courses on which the curriculum was tested at the BFI Vienna location, the technical language levels and the curriculum are specified. Finally, exercise material is used to illustrate what such language support lessons for the selected target group can look like. Text productions by the trainees also provide direct insight into the language level of the learners.

Chapter 1 reminds us of the competency scale for technical language levels and the B2 level aimed for successful training and professional practice. Chapter 2 then describes the professional requirements and job descriptions of the retail and e-commerce or office clerk training courses tested at the BFI Vienna. Reference is made to the scale of the European Qualifications Framework (EQF) and to the classifications by the National Education Agency in Austria (NQF). On this basis, a professional requirement profile is created for the two professional groups and the corresponding language requirements are derived from this in Chapter 3. For retail, a dominance of oral skills is found, reading and writing play a subordinate role, at least in professional practice. For EC and office clerks, however, mastery of written skills is much more important. Accordingly, the target level for speaking and listening is set higher for retail clerks than for reading and writing, although it must be taken into account that the requirement profile differs in the training because researching and noting down learning and examination content plays a special role here. Chapter 4 outlines possible content

of language support measures for the two training areas. Selected exercise materials with methodological and didactic explanations and experiences from their use in testing are intended to illustrate a possible implementation of the country-specific curriculum in Chapter 5.

## ABKÜRZUNGEN, BEGRIFFE UND ERKLÄRUNGEN

### *Abkürzungen*

AMS	Arbeitsmarktservice (AT)
BAZ	Berufsausbildungszentrum des BFI Wien
BBL	Beruf – Begleitender – Lehrweg (Beroeps – begeleidende – leerweg), (NL)
BFI Wien	Berufsförderungsinstitut Wien
BOL	Berufs – Ausbildender – Lehrweg (Beroeps – opleidende – leerweg), (NL)
BÜA	Berufsfachschule zum Übergang in die Ausbildung (DE)
DaZ/DaF	Deutsch als Zweitsprache / Deutsch als Fremdsprache
Deltion College / College	ROC Deltion College (ROC = berufliches Ausbildungszentrum), (NL)
FIA	Facharbeiter:innen-Intensivausbildung (AT)
LRS	Lese- und Rechtschreib-Schwäche
OvM-Schule	Oskar-von-Miller Schule in Kassel (DE)
TN	Teilnehmer:innen
ÜBA	Überbetriebliche Lehrlingsausbildung (AT)

### *Begriffe*

Um die unterschiedlichen Wörter und Begriffe in den Projektpartnerländern und Übersetzungen zu vereinheitlichen, haben wir für uns in unseren Projektdokumenten auf einheitliche Begriffe geeinigt. Diese Begriffe werden in unseren allgemeinen Dokumenten verwendet und können in den eigenen länderspezifischen Dokumenten abweichen.

<b>Auszubildende:</b>	Auszubildende, umfassen alle Personen die sich in einer beruflichen (Aus-)Bildung oder Lehre befinden. Dies umfasst Begriffe wie Lehrlinge, Schüler:innen, Studierende, Teilnehmer:innen, Lernende.
<b>Lehrkräfte:</b>	Lehrkräfte umfasst das pädagogische Personal wie Lehrer:innen und Trainer:innen
<b>Fachlehrkräfte:</b>	Fachlehrkräfte sind alle Fachlehrer:innen, Lehrer:innen und Trainer:innen in einem fachspezifischen / berufsspezifischen Fach

**Ausbilder:innen:** Personen, welche im Lehrbetrieb die Auszubildenden ausbilden. Dies umfasst zum Teil auch die Trainer:innen am BFI Wien, welche unter anderem die Funktion als Ausbilder:innen innehaben.

## GENDER

Wir haben versucht neutrale Begriffe für unsere Zielgruppen zu finden. Ist dies im Dokument bzw. für die Verständlichkeit nicht möglich, haben wir die Schreibweise mit Doppelpunkt gewählt, um alle Gender miteinbeziehen.

### *Definition Sprachen*

**ALLGEMEINSPRACHE** ... findet in der alltäglichen, zwischenmenschlichen Kommunikation (kontextualisiert) Verwendung. Sie ist sehr konkret und fehlertolerant.

Die kommunikative Kompetenz eines Sprechers ist nicht teilbar in einen privaten und einen beruflichen Teil. „Der überwiegende Teil der berufsinternen Alltagskommunikation besteht aus sprachlichen Handlungen, die weder berufs- noch berufsfachspezifisch sind“ (Efing 2014: 422 nach Funk 2010)

**BERUFSSPRACHE** bezeichnet sprachliche Erscheinungsformen, die man in der beruflichen Kommunikation beobachtet hat und die zwar der Domäne „Beruf“ zugeordnet, aber nicht fachsprachlich klassifiziert werden, sondern auch eine gewisse Nähe zur Allgemeinsprache aufweisen. (Efing 2014: 425)

Als **FACHSPRACHE** wird ein bestimmter Wortschatz und eine bestimmte Ausdrucksweise innerhalb einer Branche oder einer wissenschaftlichen Disziplin bezeichnet, beispielsweise die Fachsprache der Linguistik, der Informatik oder der Medizin oder die sogenannte Verwaltungssprache.

**BILDUNGSSPRACHE** ist

„Die Sprache, die **im Unterricht** benutzt wird, entnimmt der alltäglichen Umgangssprache wie auch der disziplinären Fachsprache Elemente und fügt sie zu einer eigenen, auf Wissensvermittlung zielenden, Form zusammen; sie kann als eigenständige Sprachvarietät aufgefasst werden.“ (Gellert 2011: 80)

Hövelbrinks (2014) nennt außerdem für die Bildungssprache typische **Sprachhandlungen**: Beschreiben, Vermuten, Erklären, Modellieren, Klassifizieren, Begründen, Benennen (ebd. S. 112).

## I. PROJEKTKURZBESCHREIBUNG + EINLEITUNG

Geringe fachsprachliche Kompetenzen stellen eine erhebliche Einschränkung bei der Durchführung von beruflichen Maßnahmen und Lernaktivitäten dar. Arbeitsaufgaben werden oft nicht verstanden und somit ungenau oder zeitverzögert umgesetzt.

Im Projekt "Erfolg durch Fachsprache" werden über die Projektlaufzeit von drei Jahren Konzepte zur Verbesserung der fachsprachlichen Kompetenzen von Jugendlichen und jungen Erwachsenen entwickelt und erprobt. Darüber hinaus werden Fortbildungsbedarfe des pädagogischen Personals identifiziert und entsprechende Fortbildungsangebote zur Stärkung ihrer Kompetenzen in der Begleitung der Zielgruppe konzipiert.

Ziel des Projektes ist es, Menschen mit geringen fachsprachlichen Kompetenzen in der beruflichen Bildung für die professionelle Kommunikation in der Ausbildung und am Arbeitsplatz fit zu machen. Damit wird ihnen der Weg geebnet, um in der Ausbildung erfolgreich zu sein, ein/e kompetente/r Mitarbeiter:in zu werden und sich erfolgreich in die Gesellschaft zu integrieren. Zugleich sichert das Projekt "Erfolg durch Fachsprache" Fachkräfte und entwickelt sie für die Zukunft.

<b>Programm:</b>	Erasmus+
<b>Projektnummer:</b>	2022-1-DE02-KA220-VET-000085528
<b>Projektzeitraum:</b>	1.10.2022 - 30.09.2025
<b>Projektleitung:</b>	Oskar-von-Miller-Schule Kassel
<b>Zielgruppe(n):</b>	Jugendliche und junge Erwachsene mit schwach ausgeprägten Fachsprachkompetenzen, Fachlehrkräfte (Ausbilder:innen und Sozialpädagog:innen)
<b>Link:</b>	<a href="https://www.ovm-kassel.info/erfolg-durch-fachsprache">https://www.ovm-kassel.info/erfolg-durch-fachsprache</a>
<b>Projektpartnerschaft:</b>	
	Berufsförderungsinstitut Wien, AT, <a href="http://www.bfi.wien">www.bfi.wien</a>
	Deltion College, NL, <a href="http://www.deltion.nl">www.deltion.nl</a>
	Oskar-von-Miller-Schule Kassel, DE, <a href="http://www.ovm-kassel.info/">www.ovm-kassel.info/</a>

## II. LÄNDERSPEZIFISCHE VORBEMERKUNGEN

### 2.1. Die Überbetriebliche Ausbildung am BFI Wien

Die überbetrieblichen Lehrausbildung (ÜBA) für Handelsberufe wird vom BFI Wien als Vertragspartner des Arbeitsmarktservices (AMS), im Rahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik und der nationalen Ausbildungsgarantie für Jugendliche und junge Erwachsene, durchgeführt.

Die ÜBA für 18 – 24-jährige Personen stellt eine Erweiterung des klassischen dualen Systems dar, in welchem das BFI Wien als Betrieb fungiert und in den Werkstätten die betriebliche Praxis simuliert. Wie in der dualen Lehre, gehen die Auszubildenden in die Berufsschule (wöchentlich oder blockweise) und zusätzlich müssen sie Praktika in Betrieben absolvieren.

Voraussetzungen für die Teilnahme an der ÜBA ist die Meldung beim AMS, Interesse am und Eignung für den Lehrberuf. Die Deutschkenntnisse sollten idealerweise auf Niveau B2, mindestens aber auf einem sehr guten B1 – Niveau sein.

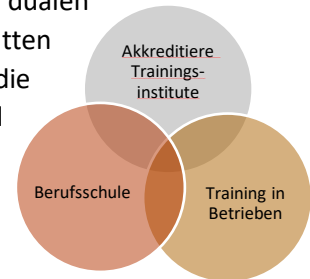


Abbildung 1: Darstellung triale Ausbildung, BFI Wien

Für die Erprobung bedeutet dies, dass das BFI Wien sowohl die Bedingungen des AMS als auch die der Berufsschule berücksichtigen muss, was sich vor allem im zeitlichen Ablauf spiegelt. (vgl. A3.1)

### 2.2. Allgemeine Bemerkungen zur Umsetzung

#### 2.2.1. Zeit und Struktur

Die zeitliche Organisation der Ausbildung orientiert sich an der Lehrausbildung in privaten Betrieben. Die Auszubildenden haben einen regelmäßigen Tagesablauf von 8:00 – 17:00, an drei bis vier Tagen in der Woche. An den anderen Tagen besuchen sie die Berufsschule (2 Tage im ersten, 1 Tag in den weiteren Lehrjahren). In der ÜBA sind die Lehrlinge in mehr oder weniger festen Gruppen organisiert, die nach Ausbildung und Jahrgang zusammengesetzt sind. Jede Gruppe wird von einer Fachlehrkraft betreut, die die Funktion des Ausbilders in einem Betrieb übernimmt und zentrale Ansprechperson für alle Belange ist. Die Ausbildung bzw. der Unterricht orientiert sich am Rahmenlehrplan für die Lehrberufe, bei der konkreten Ausgestaltung des Ausbildungsalltags haben die Trainer:innen jedoch viel Spielraum. Sie umfasst u.a. praktische Übungen, Vermittlung von Alltags- und Berufswissen, eigenständige Recherche, Wiederholung/Ergänzung des Berufsschulstoffes, Prüfungsvorbereitung, etc. Die Lehre endet in der Regel nach drei Jahren mit der Lehrabschlussprüfung (LAP). Dabei müssen die Auszubildenden ihre praktischen Fertigkeiten unter Beweis stellen. Je nach Ausbildungsrichtung liegt der Schwerpunkt im mündlichen (Prüfungsgespräch, Rollenspiel, Präsentation) oder schriftlichen Bereich (Bearbeiten von schriftlich präsentierten Fallbeispielen für E-Commerce-Kaufleute). Wird die Berufsschule negativ abgeschlossen, kann durch einer erweiterte LAP mit zusätzlichen Aufgaben trotzdem der Lehrabschluss erreicht werden. Für Personen mit Sonderbedarf, z.B. sehr schlechte Deutschkenntnisse bei Migrant:innen, die erst kurz in Österreich sind, gibt es ein vierjähriges Ausbildungsprogramm, das jungen Menschen mehr Zeit gibt, sich mit Sprache, Kultur und Basiswissen vertraut zu machen.

#### 2.2.2. Einbindung der Leitung

Mit der Leitung wurde im Vorfeld der Erprobung besprochen, wie man das Fachsprachenprogramm in den Ausbildungsalltag integrieren kann. Die Fachlehrkräfte wurden von dem Angebot in Kenntnis gesetzt und nach geeigneten Zeitfenstern für die Zusatzförderung gesucht. Da es sich in der ÜBA um die Simulation einer betrieblichen Ausbildung handelt, mussten die Lehrlinge für das

Förderprogramm extra freigestellt werden. Angesichts des flexiblen Ausbildungsalltags (kein fixer Stundenplan) wurde das den jeweils zuständigen Fachlehrkräften überlassen.

### 2.2.3. Einbindung der Lehrkräfte

Ebenfalls im Vorfeld der Erprobung wurden die Möglichkeiten besprochen, wie man das Fachspracheprogramm in die Fachausbildung integrieren kann. Die Fachlehrkräfte übernehmen im Förderprogramm eine beratende Funktion, informieren über Anforderungen der Ausbildung, Lerninhalte und -materialien, Lern- und Sprachschwierigkeiten der Lernenden und helfen bei der Auswahl förderbedürftiger Kandidat:innen. Sie tragen zur Evaluierung des Lernfortschritts bei, geben Feedback zu Erfolg bzw. auch Feedback der Förderteilnehmer:innen selbst weiter und sorgen mit ihrer Fachexpertise für die Optimierung des Programms.

### 2.2.4. Teilnehmer

Die Auszubildenden an der ÜBA kommen zu einem großen Teil aus nichtdeutschsprachigen Familien, sind aber in Österreich geboren und aufgewachsen. Sie haben in der Regel ihre schulische Sozialisation in Österreich durchlaufen (d.h. 9 Pflichtschuljahre; Mittelschule mit Abschluss und Polytechnikum). Ein kleinerer Teil der Lehrlinge hält sich erst seit einigen Jahren im Land auf. Bei ihnen sind stärkere sprachliche Defizite zu beobachten. In der Mehrheitsgruppe sind sprachliche Mängel in der mündlichen Alltagskommunikation nicht auffällig, in formalen Situationen wie Präsentation oder Verkaufsgesprächen aber sehr wohl. Allen gemeinsam ist, dass die schriftlichen Fertigkeiten unterentwickelt sind. Sowohl das Lesen als auch das Verfassen von Texten bereiten erhebliche Probleme. (vgl. A3.2)

## 2.3. Ausbildungsrichtungen in der Einrichtung

### 2.3.1. Der Lehrberuf Einzelhandel in Österreich

Die Qualifikationsbeschreibung für Lehrlinge im Einzelhandel nach dem NQR Österreich ist dem EQR-Niveau 4 zugeordnet. Auf diesem Niveau verfügen die Lernenden über Kenntnisse, die ein „breites Spektrum an Fakten- und Theoriewissen in einem Arbeits- oder Lernbereich“ umfassen und über „eine Reihe kognitiver und praktischer Fertigkeiten, die erforderlich sind, um Lösungen für spezielle Probleme in einem Arbeits- oder Lernbereich zu finden“. Es wird außerdem von ihnen erwartet, dass sie „innerhalb der Handlungsparameter von Arbeits- oder Lernkontexten, die in der Regel bekannt sind, sich jedoch ändern können“ selbständig tätig werden und sie „die Beaufsichtigung der Routinearbeit anderer Personen, wobei ein gewisses Maß an Verantwortung für die Bewertung und Verbesserung der Arbeits- oder Lernaktivitäten übernommen wird“ übernehmen können. (vgl. <https://europass.europa.eu/de/description-eight-efq-levels> - Niveau 4)

Der Lehrberuf „Einzelhandel“ wird über alle Spezialisierungsbereich hinweg mit folgenden Lernergebnisse beschrieben (vgl. <https://www.qualifikationsregister.at/nqr-register/nqr-zuordnungen/> )

Der **Einzelhändler/die Einzelhändlerin** ist in der Lage:

Alle Spezialisierungsbereiche:

- im Bewusstsein für die Wichtigkeit von lebensbegleitendem Lernen seine/ihre Weiterbildung für seinen/ihren individuellen beruflichen und persönlichen Erfolg zu planen.
- durch Selbstreflexion persönliche Stärke zu entwickeln.
- sich anhand der gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Vorgänge ein/e eigene Meinung und Position zu bilden.
- mit Kunden unter Berücksichtigung einschlägiger Kommunikations- und Feedbackregeln in Dialog zu treten, sie zu informieren und zu beraten.
- Waren und Dienstleistungen unter Einsatz seiner/ihrer Warenkenntnisse zu verkaufen und Serviceleistungen anzubieten.
- die Grundlagen von Garantie und Gewährleistung anzuwenden.
- Bestellungen und Kundenaufträge entgegenzunehmen und diese abzuwickeln.
- Reklamationen entgegenzunehmen und diese zu behandeln.
- den Warenbedarf zu ermitteln und bei der Warenbeschaffung mitzuwirken.
- bei der Warenannahme und Warenkontrolle mitzuwirken, zu kontrollieren und Warenbestände zu pflegen, Ware auszuzeichnen und diese zu lagern.
- Waren im Verkaufsraum zu platzieren und zu präsentieren und bei Maßnahmen der Verkaufsförderung mitzuwirken.
- die Kassa zu bedienen und Kassaabrechnungen durchzuführen.
- Kennziffern und Statistiken für die Erfolgskontrolle auszuwerten und Maßnahmen daraus abzuleiten.
- bei der Planung und Organisation von Arbeitsprozessen mitzuwirken.
- Informations- und Kommunikationstechnologien einzusetzen.
- team-, kunden- und prozessorientiert zu arbeiten und dabei seine/ihre Service- und Dienstleistungskompetenz einzusetzen.
- die Bedeutung einer nachhaltigen, ökologischen Produktion und die Auswirkungen der Globalisierung erklären.

Darüber hinaus werden Qualifikationen für verschiedene Spezialisierungen festgelegt, z.B. für den Lebensmittelhandel:

- Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität, Haltbarkeit und Frische sowie des Aussehens der Nahrungs- und Genussmittel zu kontrollieren.
- Kunden über die Aufbewahrung, Zusammenstellung, Zubereitung zu beraten und über den Verzehr von Nahrungs- und Genussmitteln zu informieren.
- Kunden bei der Produktauswahl zu beraten und Serviceleistungen anzubieten.
- das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht zu präsentieren und Kunden über Aktionen und Ergänzungsartikel zu informieren.
- bei der Lebensmittelhygiene mitzuwirken.

Oder für den Textilhandel:

- bei der Warenbeschaffung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien, saisonaler und regionaler Erfordernisse mitzuwirken.
- das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht zu präsentieren und modische Ensembles zu gestalten
- Kunden bei der Produktauswahl unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends sowie über die Zusammensetzung, die Verträglichkeit und die Pflege der Textilien und Accessoires zu beraten.
- Mehrkundenberatung durchzuführen.

Sieht man von den drei ersten Punkten ab, die eher allgemeine Bewusstseinsbildungs- und Reflexionsziele betreffen, lassen sich zentrale Tätigkeiten wie Kund:innenberatung und Warenverkauf vollständig dem mündlichen Bereich zuordnen, andere Fertigkeitensbereiche wie Abwicklung von Bestellungen, Reklamationen und Gewährleistungen bzw. Garantien zumindest teilweise. Das

Anforderungsprofil umfasst schließlich noch sachbezogene Tätigkeiten wie Bedarfsermittlung und Kontrolle und Pflege von Warenbeständen oder Kassenbedienung und Durchführung von Abrechnungen. In der Berufsausübung sind Lehrlinge im Einzelhandel also v.a. gefordert, mündlich zu kommunizieren. Das Zielniveau sollte dort daher mindestens auf B1 angesetzt werden. Die schriftsprachlichen Aufgabenbereiche sind dagegen eher einfach. Basiskonntnisse in Schreiben sind z.B. notwendig, wenn das Verkaufspersonal Bestellungen und Reklamationen aufnehmen oder Waren auszeichnen und präsentieren muss. In der Regel gehen solche Aktivitäten aber nicht über Wort- oder Satzstrukturen hinaus.

In der Ausbildung können die Anforderungen an die Lesekompetenz steigen, wenn das notwendige Sachwissen mit dem zugehörigen Fachvokabular auch über schriftliche Texte angeeignet werden muss (etwa über das selbständige Bearbeiten von Lehrbuchtexten). Am BFI Wien findet die Simulation einer praktischen Berufsausbildung statt, in der die Lernenden über verschiedene Aktivitäten und Kanäle angehalten sind, sich auf die Lehrabschlussprüfung und die Berufsausübung vorzubereiten. Das können direkte mündliche Unterweisungen der Trainer:innen sein, Rollenspiele, eigenständige Recherche im Internet zur individuellen Zusammenstellung von Lernmaterialien, Bearbeiten von prüfungsvorbereitenden Lernmaterialien, praktische Übungen etc. Hier sind die Lernenden daher auch in ihrer Lese- und Schreibkompetenz gefordert. Durch die Ausbildungssituation (Gruppen mit bis ca. 10 Jugendlichen mit je einer festen Lehrkraft) besteht jedoch immer die Möglichkeit, sprachlich schwache Lehrlinge zu unterstützen. Die Vermittlung und Aneignung theoretischen Fachwissens finden eher in der Berufsschule statt, die von den Jugendlichen zwei (im ersten Lehrjahr) bzw. einmal in der Woche besucht wird.

### 2.3.2. Der Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/-frau bzw. Bürokaufmann/-frau in Österreich

Die Lehrausbildung am BFI für E-Commerce umfasst auch die Ausbildung zum Bürokaufmann/-frau. Ein NQR-Beschreibung existiert nur für letztere (vgl. <https://www.qualifikationsregister.at/public/qualification/34/>)

Die Tätigkeiten von **Bürokaufleuten** können vier Aufgabenbereichen zugeordnet werden:  
Office-Management:

- geschäftliche Termine (z. B. Dienstreisen, Meetings) zu koordinieren, vorzubereiten und zu betreuen.
- die Post unter Berücksichtigung des betrieblichen Ablagesystems zu bearbeiten.
- die grundlegenden Regeln des Datenschutzes zu berücksichtigen.
- gesundheitsschonend und sicher zu arbeiten. Dabei berücksichtigt er/sie die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens, im Sinne der Schonung von Ressourcen und der Umwelt nachhaltig zu arbeiten

Inner- und außerbetriebliche Kommunikation:

- mit verschiedenen Personengruppen (Vorgesetzten, Kollegen, Kunden, Lieferanten) im Arbeitsalltag zu kommunizieren, auch in der im Betrieb meist gebrauchten Fremdsprache (zumeist Englisch).
- den betrieblichen Schriftverkehr unter Berücksichtigung der betrieblichen Kommunikationsvorgaben selbstständig zu erledigen.
- mit dem Arbeitsbereich in Verbindung stehende Telefonate zu führen.
- Gesprächsnotizen zu erstellen und Nachrichten weiterzuleiten.
- mit der betrieblichen EDV (z. B. MS-Office sowie spezielle betriebliche Software) und den typischen Bürogeräten (z. B. Drucker, Telefon) umzugehen und bei Problemen richtig zu reagieren.
- kundenorientiert zu handeln.
- mit unterschiedlichen Kundensituationen umzugehen und Kunden nach Möglichkeit zufriedenzustellen.
- mit Beschwerden bzw. Reklamationen umzugehen.
- bei Marketingmaßnahmen (z. B. Erstellen von Newslettern) mitzuarbeiten.

Einkauf und Verkauf:

- Kaufverträge vorzubereiten und abzuschließen.
- Schriftstücke, Belege etc. zu prüfen.
- Liefertermine vorzumerken, Lieferungen anzunehmen und zu kontrollieren.
- bei fehlenden Waren, Schäden, verspäteter Lieferung oder Zahlung entsprechende Maßnahmen zu setzen.

Rechnungswesen:

- Rechnungen auf die Einhaltung der Ust-Regelungen zu überprüfen.
- Belege vorzukontieren bzw. mit dem im Betrieb eingesetzten Buchhaltungsprogramm zu verbuchen.
- Zahlungen abzuwickeln und
- kaufmännische Bücher zu führen (z. B. Kassabuch).
- grundlegende betriebswirtschaftliche Berechnungen (z. B. Kennzahlenermittlung, Kalkulation) zu erledigen und Statistiken zu erstellen.

Im AMS-Berufslexikon werden die Qualifikationen für E-Commerce-Kaufleute wie folgt beschrieben (vgl. <https://www.berufslexikon.at/berufe/3489-E-Commerce-Kauffrau~E-Commerce-Kaufmann/#inst-Wien> )

Durch die Berufsausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule sollen ausgebildete Lehrlinge in der Lage sein, die nachfolgenden Tätigkeiten fachgerecht, selbstständig und eigenverantwortlich auszuführen:

1. Anwenden der betriebsspezifischen Shopmanagementsysteme,
2. Analysieren der Bestandteile eines Onlineshops (Navigation, Suche, Empfehlungsdienste) sowie Ermitteln und Dokumentieren von betriebsüblichen Kennzahlen,
3. Erkennen von Möglichkeiten zur Anpassung und Änderung der Bedienbarkeit des Online-Shops sowie Unterstützen beim Einsatz von Test-Methoden und -Tools zur kontinuierlichen Optimierung der Bedienbarkeit des Online-Shops,
4. Erarbeiten von Vorschlägen für eine wettbewerbsfähigere Präsentation von Waren im Online-Shop und Mitwirken an deren Umsetzung,
5. Anwenden unterschiedlicher Werbeformen im Display-Marketing (zB Retargeting, Behavioural Targeting),
6. Erstellen und Versenden von Newslettern unter Beachtung rechtlicher Rahmenbedingungen,
7. Beobachten von sozialen Netzwerken hinsichtlich des eigenen Unternehmens sowie Nutzen von sozialen Netzwerken zur Kundenansprache,
8. Bearbeiten der Warendaten, Fotos, Bilder, Videos sowie Erstellen von verkaufsgerechten und suchmaschinenoptimierten Produktbeschreibungen unter Beachtung der Bestimmungen des Urheberrechtes,
9. Integrieren von Warendaten in den Online-Shop sowie deren Optimierung,
10. Informieren, Betreuen und Beraten von Kunden oder Geschäftspartnern auf verschiedenen Kanälen sowie Bearbeiten von Reklamationen.

Die beruflichen Tätigkeitsfelder bzw. Qualifikationen lassen erkennen, dass die Anforderungen an schriftsprachliche Fertigkeiten wesentlich größer sind. Von zukünftigen Bürokaufleuten wird z.B. erwartet, dass sie den betrieblichen Schriftverkehr selbständig erledigen, Gesprächsnotizen anfertigen, Kaufverträge vorbereiten, Schriftstücke kontrollieren, Newsletter verfassen. Aus dem beruflichen Umfeld lässt sich schließen, dass auch Tätigkeiten wie Reklamationen bearbeiten und Kunden beraten sich vorwiegend im schriftlichen Modus abspielt. Damit der Ausbildungserfolg bzw. Bewältigung beruflicher Anforderungen gewährleistet ist, sollten die Lernenden also über Lese- und Schreibfertigkeiten verfügen, die mindestens auf B2-Niveau anzusetzen sind, auch wenn geschäftliche Textsorten sprachlich häufig rekursiv sind, sodass – speziell für das Verfassen von Geschäftsbriefen – oft ein Repertoire an festen Ausdrücken und Wendungen ausreicht.

### III. UMSETZUNG DES CURRICULUMS

#### 3.1. Allgemeine didaktische Grundsätze

Das länderspezifische Curriculum wird - wie in Deutschland - flexibel gestaltet, um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Lernenden gerecht zu werden. Auch am BFI ist man im Zuge der Erprobung zu einem zweistufigen Fördermodell gelangt, bestehend **aus Basismodulen** für die Vermittlung sprachlicher Grundkenntnisse und **spezialisierten Modulen**, die eine sprachliche Unterstützung zugeschnitten auf fachsprachliche Inhalte anbieten. Am Beginn steht die Eingangsdiagnostik mittels Analysetool, die in allen neu startenden Ausbildungsklassen durchgeführt wird, um den Sprachstand und den individuellen Förderbedarf der Lernenden zu ermitteln.

Das Curriculum zielt darauf ab, die fachsprachlichen Kompetenzen der Auszubildenden zu fördern und deren Fähigkeit zum selbstbestimmten Lernen zu stärken. Handlungsorientierte Aufgaben bereiten die Lernenden darauf vor, sich in unterschiedlichen Situationen sicher in dem jeweiligen Ausbildungsberuf zu bewegen: mündlich und schriftlich, produktiv, rezeptiv und interaktiv

### 3.2. Das Kerncurriculum

Das Kerncurriculum (wie in Dokument WP3 beschrieben) nimmt seinen Ausgangspunkt bei der am GER angelehnten Kompetenzskala für Fachsprachenniveaus.

Kompetenzbereich	HÖREN	LESEN	SPRECHEN	SCHREIBEN
Ziel				
Kompetenzen gestuft				
<b>A1</b>	kann aus Redebeitrag wesentliche Informationen entnehmen, einfache mündliche Informationen zu fachlichen Themen verstehen	Kann einfache fachliche Texte mit bekannten Wörtern und Sätzen verstehen und relevante Informationen entnehmen.	Kann berufsrelevante Begriffe in Gesprächen benennen und erfragen, an einfachen mündlichen Interaktionen zu fachlichen Themen teilnehmen.	Kann wichtige Informationen in Stichwörtern notieren, kurze und einfache schriftliche Mitteilungen zu fachlichen Themen verfassen
<b>A2</b>	Kann die wesentliche Information nach bestimmten Kriterien strukturieren, mündliche Informationen zu bekannten fachlichen Themen verstehen.	Kann die relevanten Informationen aus Texten nach bestimmten Kriterien strukturieren, einfache fachliche Texte mit zusammenhängenden Informationen verstehen.	Kann sich aktiv in einfache Gespräche und Diskussionen zu fachlichen Themen einbringen.	Kann die wichtige Information in einem fachtextlichen Zusammenhang bringen, zusammenhängende schriftliche Texte zu fachlichen Inhalten verfassen.
<b>B1</b>	Kann aus den strukturierten Informationen die erforderlichen Handlungen ableiten, mündliche Informationen zu verschiedenen fachlichen Themen mit unterschiedlichem Sprachniveau verstehen.	Kann aus den strukturierten Informationen Handlungen ableiten, zusammenhängende fachliche Texte mit detaillierten Informationen verstehen.	Kann aktiv an fachlichen Diskussionen und Präsentationen mit angemessener Fachsprache teilnehmen und in Gesprächen eigene Standpunkte argumentieren.	Kann strukturierte und zusammenhängende schriftliche Texte zu fachlichen Inhalten verfassen und die verschiedenen Informationen argumentativ abwägen.
<b>B2</b>	Längeren fachlichen Redebeiträgen folgen können, mündliche Informationen in fachlichen Kontexten wie Vorträgen, Präsentationen und Fachdiskussionen verstehen, aufnehmen und in der betrieblichen Situation anwenden können.	Kann einen komplexen Text verstehen, analysieren und daraus praktische Handlungen ableiten. Fachinformationen interpretieren, Hauptgedanken und Details sowie Argumentationsstrukturen erkennen	Kann sich an beruflichen Gesprächen, Diskussionen, Rollenspielen und Fachgesprächen aktiv beteiligen und eigene begründete Standpunkte argumentieren. Klare und strukturierte Ausdrucksweise, Fachvokabular angemessen verwenden und fachliche Inhalte effektiv präsentieren.	Kann schriftliche Information verfassen und Argumentationen aufbauen. Fachliche Texte wie Berichten, Zusammenfassungen, Analysen und wissenschaftlichen Artikeln verfassen und Fachterminologie anwenden

Abbildung 2: Kompetenzskala Fachsprachenniveau

Die unterschiedlichen fachlichen Anforderungen legen jedoch nahe, dass nicht in jeder Ausbildung das B2-Niveau in jedem Fertigungsbereich erreicht werden muss, um das fachspezifische Tätigkeitsfeld erfolgreich zu bewältigen. Eine Orientierung für die fachlichen Anforderungen geben – wie in 2.3.1. und 2.3.2. ausgeführt - die Beschreibungen des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQR) bzw. die zugeordneten Beschreibungen des Nationalen Qualifikationsregisters (NQR).

### 3.3. Fachspezifische Kompetenzanforderungen im Vergleich

Vergleicht man die zwei Ausbildungsrichtungen am BFI Wien, so lassen sich unterschiedliche Kompetenzprofile feststellen, über die die Lernenden verfügen müssen, um die Ausbildung erfolgreich

abzuschließen und die Tätigkeitsbereiche im Beruf zu bewältigen. Die Anforderungen, die sich aus Ausbildung und beruflicher Tätigkeit ergeben, sind nicht immer deckungsgleich. Daher werden in der folgenden tabellarischen Übersicht manchmal zwei Zielniveaus angegeben.

### 3.3.1. Hören

Für den Einzelhandel als Dienstleistungsberuf, der den direkten Kontakt mit den Kunden in den Mittelpunkt stellt, ist eine ausreichende Hörverstehenskompetenz zentral. Einzelhandelsmitarbeiter:innen müssen Anfragen von Kunden beantworten, in Beratungsgesprächen auf Kund:innenwünsche eingehen und auf Reklamationen korrekt reagieren. Die Höraktivitäten stehen immer in Zusammenhang mit mündlicher Interaktion und damit mit dem Sprechen verbunden. Ausreichendes Hörverstehen ist Voraussetzung für angemessene mündliche Reaktionen. Einzelhändler:innen müssen aber auch betriebsinterne Kommunikation bewältigen und entsprechende Handlungen daraus ableiten, etwa Anweisungen von Vorgesetzten korrekt befolgen, bei Unklarheiten nachfragen usw.

Bei Kaufleuten im Bürobereich und E-Commerce verlagert sich der Großteil der Höranforderungen in den betriebsinternen Bereich, wobei sie auch hier immer in Zusammenhang mit mündlicher Interaktion zu sehen ist. In firmeninternen Besprechungen müssen sie bei der Planung mitwirken, dabei eigene Ideen artikulieren und Besprechungsergebnisse so weit verstehen, dass sie weitere Arbeitsschritte korrekt ausführen können. Höraktivitäten können auch schriftlichen Reaktionen nach sich ziehen, etwa wenn zentrale Inhalte von Telefongesprächen für betriebsinterne Weiterverarbeitung schriftlich notiert werden müssen. Hinsichtlich Sprechhandlungen, Wortschatz und Abstraktionsniveau sind die Anforderungen an das Hören in diesem beruflichen Umfeld komplexer als im Einzelhandel. Daher wird das Zielniveau für die zwei beruflichen Tätigkeitsfelder unterschiedlich hoch angesetzt.

#### Einzelhandel

#### E-Commerce

Kompetenzbereich	HÖREN	
Ziel	B1	B2
Kompetenzen gestuft		
A1	müssen Anweisungen im Unternehmen verstehen und angemessen handeln: welche Arbeitsschritte sind wann zu machen, Anweisungen und wichtige Hinweise bei bestimmten Tätigkeiten (Regalbetreuung, Arbeit an der Kasse, etc.); müssen auf Kundenanfragen korrekt reagieren und z.T. auch dialektale oder umgangssprachliche Wendungen verstehen;	müssen firmeninternen Diskussionen und Entscheidungen folgen können; Kundenanfragen, Beschwerden, etc. verstehen, auch wenn die nicht immer standardsprachliche formuliert sind;
A2		
B1		
B2		

Abbildung 3: 'Kompetenzbereiche „Hören“ der betrachteten Berufsbilder

### 3.3.2. Lesen

Für die Berufsausübung im Einzelhandel ist das Lesen weit weniger wichtig. Von den Qualifikationsbeschreibungen des NQR lassen sich lediglich Tätigkeiten wie Verstehen von Warenangaben und Lieferlisten dieser Fertigkeit zuordnen. In der Ausbildung müssen aber auch Einzelhandelsmitarbeiter komplexere Informationen zu Warenkunde, Lebensmittelhygiene oder

Garantiebestimmungen verstehen. In der überbetrieblichen Ausbildung am BFI Wien gibt es ausgiebig Raum und Ressourcen für (mündliche) Erläuterungen solcher Themen, aber auch hier sind die Jugendlichen oft gefordert, sich diese Themengebiete eigenständig erarbeiten, indem sie im Internet recherchieren oder andere Quellen lesend erschließen.

Der Tätigkeitsbereich von Büro- und E-Commerce-Kaufleuten ist von Natur eher auf schriftliche Kommunikation ausgerichtet. Sie müssen schriftlich fixierte firmeninterne Aufträge erfassen, und entsprechende Dokumente der Handelskorrespondenz wie Anfragen oder Angebote verstehen und daraus angemessene Folgehandlungen durchführen, z.B. Angebote verfassen, eine Kostenkalkulation durchführen, um daraus kaufmännisch begründete Entscheidungen abzuleiten. Aus dem NQR kann man außerdem Tätigkeiten wie Kaufverträge vorbereiten und Schriftstücke prüfen eindeutig als Aktivitäten identifizieren, die den Lernenden eine hoch entwickelte Lesekompetenz abverlangt.

Kompetenzbereich	LESEN	
Ziel	A2/B2	>B2
Kompetenzen gestuft		
A1	im Tätigkeitsbereich von EHK: Verstehen von Warenangaben wie Preis, Herkunft, besondere Hinweise; Lieferlisten, etc.	müssen firmeninterne Aufträge verstehen, dazu entsprechende Dokumente (Angebote, Anfragen) verstehen, analysieren und daraus angemessene Handlungen (Z.B. Kostenkalkulation) ableiten; müssen Kaufverträge vorbereiten und Schriftstücke prüfen;
A2		
B1	in der Ausbildung: Verstehen von Fachtexten zu ausbildungsrelevanten Themen wie Warenkunde, Lebensmittelhygiene, Garantie und Gewährleistung, etc.	
B2		

Abbildung 4: Kompetenzbereiche "Lesen" der betrachteten Berufsbilder

### 3.3.3. Sprechen

Analog zum Hören ist Sprechen als Teil mündlicher Interaktion für die Einzelhandelsmitarbeiter:innen entscheidend. Sie beraten Kund:innen, helfen bei der Kaufentscheidung und klären über Garantie- und Reklamationsbestimmungen auf. Bürokaufleute sind v.a. in der betriebsinternen Kommunikation gefordert, mündlich angemessen zu reagieren und fachliche Entscheidungen zu begründen. Im Kundenkontakt und für die zwischenbetriebliche Kommunikation sind Telefongespräche zentral, für die sie mündliches Ausdrucksvermögen einbringen müssen.

Kompetenzbereich		Sprechen	
Ziel	B1	B2	
Kompetenzen gestuft			
A1	müssen Kunden beraten, auf Wünsche eingehen und Produktempfehlungen begründen;	müssen betriebsintern fachliche Entscheidungen begründen; auf Kundenanfragen antworten; auf Mängelrügen angemessen eingehen; mit dem Arbeitsbereich in Verbindung stehende Telefonate führen;	
A2			
B1			
B2			

Abbildung 5: Kompetenzbereiche "Sprechen" der betrachteten Berufsbilder

#### 3.3.4. Schreiben

Schreiben spielt für die Einzelhandelskaufleute eine untergeordnete Rolle. Laut NQR gehören zu ihrem Aufgabengebiet Waren auszuzeichnen, zu präsentieren und bei verkaufsfördernden Maßnahmen mitzuwirken - Tätigkeiten, die zum Teil basale Schreibkenntnisse erfordern. In der Ausbildung wird den Lernenden jedoch mehr abverlangt, wenn sie z.B. eigene Lernmaterialien erstellen oder Rechercheergebnisse zusammenfassen und präsentieren sollen.

Für die Bürokaufleute und EC-Mitarbeiter:innen hat Schreiben einen ungleich höheren Stellenwert. Sie müssen nicht nur betriebsinterne Kommunikation großteils schriftlich (etwa per E-Mail) erledigen, zum zentralen Aufgabengebiet von Bürokaufleuten zählt die Erledigung von Handelskorrespondenz. Im E-Commerce kommen spezielle Textsorten hinzu, so müssen Newsletter und Produktbeschreibungen verfasst werden, um Kunden zu informieren, zu binden und zu Kaufentscheidungen zu bewegen.

Kompetenzbereich		Schreiben	
Ziel	A1/B1	B1	
Kompetenzen gestuft			
A1	geringe Anforderungen, ev. Schilder und Infos bei Auslagendekoration oder Warenpräsentation im Geschäft;	müssen den betrieblichen Schriftverkehr selbständig erledigen; Newsletter und Produktbeschreibungen erstellen, Geschäftskorrespondenz angemessen durchführen, dabei (floskelhafte) Redemittel sinnvoll textsortenadäquat und sprachlich angemessen einsetzen, so dass das Kommunikationsziel erreicht wird.	
A2	in der Ausbildung: Zusammenstellen von Lernunterlagen, Zusammenfassen von		
B1	Rechercheergebnissen, etc.		
B2			

Abbildung 6: Kompetenzbereiche "Schreiben" der betrachteten Berufsbilder

### 3.4. Angepasste Lerninhalte

Aus den NQR-Beschreibungen und den auf dieser Basis spezifizierten sprachlichen Kompetenzbeschreibungen lassen sich für die zwei Ausbildungsberufe unterschiedliche Lerninhalte ableiten. Für die fachsprachliche Förderung von EH-Lehrlingen sollte der Schwerpunkt auf mündliche Kompetenzen und den Erwerb fachlichen Wortschatzes bei eher einfach strukturierten Textformen (Listen, Schilder...) gelegt werden. Lerninhalte aus dem Kerncurriculum auf der Ebene von Wortschatz und grammatikalischen Strukturen könnten stärker gewichtet werden mit dem Ziel, die sprachliche Kompetenz der Lehrlinge in Bereichen zu stärken, die für die Bewältigung der fachlichen Anforderungen relevant sind.

#### 3.4.1. Einzelhandelslehrlinge

Exemplarisch könnten für EH-Lehrlinge angepasste Lerninhalte so aussehen:

##### Wortschatz

- Stärkung und Erweiterung von Wortschatz im fachrelevanten Bereich, z.B. kaufmännische Grundbegriffe; Differenzierung von Begriffsfeldern für Materialien, Stoffe, Behältnisse, etc.
- Verben für tätigkeitsrelevante Vorgangsweisen

##### Strukturen

- sprachliche Strukturen für Anweisungen (Imperativ, Modalverben) und Vorgangsbeschreibungen/ Erklärungen (Passiv).

##### Hörverstehen

- Stärkung von HV-Kompetenzen durch Übungen mit verschiedenen Audiobeispielen (unterschiedliche Register und Dialekttönungen);

##### Sprechen

- Sicherheit im mündlichen Umgang durch Rollenspiele, in denen einschlägige berufsbezogene Gespräche geübt werden; Erweiterung und Festigung von Wörtern und Wendungen, die in solchen Situationen häufig vorkommen;

##### Schreiben

- Üben schriftsprachlicher Fertigkeiten auf Wortebene (Orthografie) und Satzebene (Grundgrammatik).

#### 3.4.2. Büro- und E-Commerce Kaufleute

Für die Büro- und EC-Kaufleute muss das Kerncurriculum in den schriftlichen Fertigungsbereichen stärker gewichtet werden.

##### Wortschatz

- Erweiterung des Wortschatzes für den passiven und aktiven Gebrauch; aufbauend auf dem Grundwortschatz Übungen zu Ableitungen und Zusammensetzungen für den Erwerb eines zunehmend komplexeren und abstrakteren Vokabulars; Übungen zu Fremdwörtern;

## Lesen

- Üben verschiedener Lesetechniken, die situationsangemessen für unterschiedliche Ziele eingesetzt werden können: orientierendes, selektives, detailliertes Leseverstehen;

## Schreiben

- Üben von adressaten- und situationsangemessenen Formulierungen; Verfassen von Texten, die zeitgemäßen Anforderungen schriftlicher Kommunikation (Handelskorrespondenz) entspricht;

## Strukturen

- Komplexe grammatische Strukturen, die zur Bewältigung schriftlicher Kommunikation notwendig ist;

Entscheidungen über die Lerninhalte einer Deutschförderung sind immer in enger Absprache mit den Fachtrainer:innen vorzunehmen. Einige Punkte sind Kerngebiet der Fachausbildung – zum Beispiel ist der Fachunterricht untrennbar mit dem Erwerb neuer Wörter oder mit dem Erlernen sprachlicher Strukturen und Ausdrücken (etwa in Geschäftsbriefen) verbunden. An welcher Stelle hier eine spezifische Deutschförderung einhaken kann, um den Fachunterricht zu entlasten, muss situationsbezogen zwischen Sprach- und Fachtrainern entschieden werden.

## IV. BEISPIELE FÜR ÜBUNGSMATERIALIEN

Mögliche Lerninhalte einer fachsprachlichen Förderung (Materialien siehe Anhang)

- Wortschatzerweiterung im fachrelevanten Bereich; komplexe Wortstrukturen (Zusammensetzungen, Ableitungen) analysieren und bilden;

### Übungsbeispiel

*Das Arbeitsblatt „AWL-Begriffe“ ist eine Zuordnungsübung, in der grundlegende Wirtschaftsbegriffe Erklärungen zugeordnet werden sollen. Das Material stammt aus einem Lehrbuch für Berufsschulen. Im Unterricht zeigt sich, dass die Lernenden mitunter größere Probleme mit dem erweiterten Wortschatz der Erklärungen als mit den Fachbegriffen selbst hatten. In der Folgeübung (Wortschatz AWL) sollten sie komplexe bzw. abstrakte Wörter und Sätze auf zugrundeliegende einfache Begriffe, die sie kennen, zurückführen. Diese Übungen wurden bei Auszubildenden beider Fachrichtungen eingesetzt.*

- ⇒ [AWL-Begriffe](#)
- ⇒ [AWL Fachbegriffe](#)

- Grundlegende Fremdwörter und entsprechende Ableitungen (z.B. fremdsprachige Vorsilben) verstehen

### Übungsbeispiel

*Die beiden Übungen haben das Ziel, den Wortschatz in Hinblick auf Fremdwörter zu erweitern und festigen. Ausgehend von in der Alltagssprache verankerten und teilweise vertrauten Fremdwörtern*

werden die Lernenden zu morphologischer Analyse angeregt. Über das Erkennen und Verstehen rekursiver Vorsilben erfahren sie, wie man unbekannte Wörter entschlüsseln kann.

Im AB **Fremdwörter mit Vorsilben** werden - im Plenum und angeleitet durch den Trainer - Vorsilben anhand bekannter Beispielwörter semantisiert (Zuordnungen). Anschließend können die Lernenden eigenständig die Bedeutungen mehr oder weniger bekannter Fremdwörter entschlüsseln. Im AB **Fremdwörter Quiz** wird das Gelernte spielerisch gefestigt, indem die Lernenden zunächst im Plenum Fremdwörter unter Zuhilfenahme der Vorsilbenbedeutungen erklären bzw. erraten. In der anschließenden interaktiven Aktivität haben sie Gelegenheit, diese Übung in Kleingruppen oder Paaren zu wiederholen.

- ⇒ [Fremdwörter.docx](#)
- ⇒ [Fremdwörter Quiz.docx](#)

- Stärkung von Lesefertigkeiten mit dem Ziel, eigenständig fachrelevante Informationen zu entschlüsseln und allgemeinen Wortschatz in Richtung Fachsprache zu erweitern

#### Übungsbeispiele:

Die Beispiele umfassen zwei Lesetexte samt Arbeitsblättern mit Leseaufgaben zum Global- und Detailverstehen. Im Text „Inflation legt weiter zu“ werden die in der Wortschatzübung gelernten AWL-Begriffe im Textzusammenhang präsentiert. Es handelt sich um einen Wirtschaftartikel aus einer österreichischen Tageszeitung mit breitem Lesepublikum. Die Lernenden haben so Gelegenheit, erworbenen Wortschatz für das Leseverstehen anzuwenden und umgekehrt über das Leseverstehen den Wortschatz weiter auszubauen und seine Bedeutungen im eigenen Erfahrungswissen zu verankern. Das Thema Inflation ist den Lernenden bekannt und spielt auch in privater Kommunikation unter Freunden oder in der Familie eine Rolle. Diese thematische Vertrautheit dient als Ausgangspunkt für das Formulieren von Vorerwartungen an den Lesetext – die Einschätzung der Teuerung verschiedener Waren und Antworten auf Fragen zu Informationen im Text. In einem ersten Lesedurchgang werden diese Erwartungen mit dem tatsächlich Gelesenen abgeglichen. In der Folge leiten diverse Übungen zum orientierenden und detaillierten Lesen an, sich vertiefend mit dem Text zu befassen. Abschließend erfahren sie durch praktische Recherchen, wie das Thema mit ihrer unmittelbaren Lebenswirklichkeit zusammenhängt.

Im Text „Arbeitstier vs. Lebenskünstler“ steht wieder ein Wirtschaftsthema mit Bezug zur persönlichen Lebenswelt im Mittelpunkt. Die Semantisierung des Aufmachers dient wieder als Übung zu Vorerwartungen und ist gleichzeitig Vorentlastung für die nachfolgenden Leseaktivitäten. Mit der eigenständigen Formulierung von Teilüberschriften üben die Lernenden Kernaussagen in Textabschnitten zu erkennen. Im zugehörigen Arbeitsblatt finden sie zusätzlich Vorschläge für Überschriften, die zugeordnet werden müssen. Mit klassischen Richtig-Falsch-Aufgaben können sie zudem überprüfen, wieweit sie Detailinformationen verstanden haben. Voraussetzung ist, dass zentrale Begriffe aus dem Text bzw. in den Aufgaben geklärt werden. Es handelt sich hier um erweiterten Wortschatz zwischen Allgemein- und Bildungssprache. (Im Unterricht hat sich gezeigt, dass viele Begriffe unbekannt sind, z.B. „Angehörige“, „erstrebenswert“, „Betreuungspflicht“, ebenso ist der Dialektausdruck „hackeln“ neu.)

Ein Beispiel für selektives Lesen ist die Übung Wieviel kostet ein T-Shirt? Die Lernenden sollen herausfinden, worauf sich die Preisangaben im Text beziehen. Es gibt hier keine Vorgaben, die entsprechenden Bezugsinformationen (Warenkosten, Stundenlöhne, Aufschläge, etc.) müssen dem Text entnommen werden. Im Unterricht hat sich gezeigt, dass die Auszubildenden in den Büro-/EC-Berufen erhebliche Schwierigkeiten haben, solche Angaben herauszufiltern.

- ⇒ [AB Arbeitszeit.docx](#) + [Arbeitstier vs. Lebenskünstler.docx](#)

- ⇒ [AB Inflation.docx](#) + [INFLATION LEGT WEITER ZU.docx](#)
- ⇒ [Wieviel kostet ein T-Shirt?](#)

- Allgemeine Übungen zur Verbesserung des schriftlichen und mündlichen Ausdrucks

Übungsmaterial:

*Um das allgemeine (nicht fachspezifische) Ausdrucksvermögen zu trainieren, wurden einfache Bildgeschichten eingesetzt. Diese Übung wurde in den ersten Jahrgängen in beiden Ausbildungsrichtungen durchgeführt. Wie die Beispieltexthe der Lernenden zeigen, gibt es erhebliche Probleme auf allen sprachlichen Ebenen. Gerade bei den EC-Kaufleuten ist die Diskrepanz zur Zielkompetenz auffällig, die notwendig ist, adressaten- und zielorientiert zu schreiben.*

=> [Vater und sohn zerbrochene Scheibe.pdf](#)

⇒ [Bildgeschichte Vater und Sohn](#)

⇒ [Beispieltexthe](#)

- Adressaten- und zielorientiertes Formulieren von Geschäftsbriefen (z.B. Register/Stil) und mündlicher Geschäftskorrespondenz (z.B. Telefongespräche);

Übungsmaterial:

*Schreiben gehört zur Schlüsselfertigkeit für die Büro- und EC-Kaufleute, entsprechende Lerninhalte und Übungen gehören zur Fachausbildung. Da sprachlich schwache Lernende von den Zielvorgaben schnell überfordert sind, bietet sich hier Gelegenheit zu zusätzlichen Übungen, die an das Ausbildungsmaterial anknüpfen. Das AB Korrespondenz enthält Übungen zu Terminologie und Konventionen von Geschäftskorrespondenz. Ähnliche Übungsformen werden auch von den Ausbilder:innen eingesetzt. Bei der Einübung fester, immer wiederkehrender Formulierungen besteht die Gefahr, dass die Lernenden schnell überfordert sind. Es empfiehlt sich, solche Wendungen in kleineren Portionen und mit Hilfe alterierender Übungsformen zu trainieren.*

*Der Geschäftsfall Quality Printing AG + Musterlösung ist sprachdidaktisch unbearbeitetes Material, das in der Fachausbildung als Prüfungsvorbereitung verwendet wird. Es bietet einen Einblick in die Anforderungen, die an die Schreib- (aber Lese!-) Kompetenz der Auszubildenden gestellt werden. Ein Beispiel für eine sprachdidaktische Bearbeitung ist im letzten AB Mängelrügen formulieren zu finden, wo die Lernenden zunächst zu inhaltlichen Vorgaben eine textsortenangemessenen Antwort formulieren sollen, die sie anschließend mit der Musterlösung vergleichen. Dadurch entwickeln sie ein Bewusstsein für Formulierungsalternativen und Adressatenorientierung und können so ihr Ausdrucksrepertoire erweitern. In der abschließenden Lückenübung wiederholen sie das erworbene Wissen. In freieren Übungsformaten können sie anschließend Gelegenheit bekommen, ihr neu erworbenes Sprachrepertoire anzuwenden.*

⇒ [Geschäftskorrespondenz.docx](#)

⇒ [Angabe Geschäftsfall Quality Printing AG.pdf](#)

⇒ [Musterlösung Geschäftsfall-Quality Printing AG](#)

⇒ [Mängelrüge formulieren.docx](#)

## V. ANHANG

Welche Erklärung passt zu welchem Fachbegriff? Ordnen Sie zu.

Fachwort	Erklärung
Markt	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zusammenführen von Angebot und Nachfrage</li> </ul>
Budget	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ausfuhr von Waren</li> </ul>
BIP	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ starker Preisverfall</li> </ul>
Wirtschaftswachstum	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Preissteigerung allgemein</li> </ul>
Wirtschaftspolitik	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Maßnahmen eines Staates, die die Wirtschaft beeinflussen</li> </ul>
Konjunktur	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Einfuhr von Waren</li> </ul>
Inflation	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Auf und Ab des Wirtschaftswachstums</li> </ul>
Warenkorb	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Veränderungen des BIP</li> </ul>
Deflation	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wirtschaft eines Landes</li> </ul>
Inflationsrate	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Preisveränderung des gesamten Warenkorbs in Prozent</li> </ul>
Export	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Korb, in dem mit bestimmten Prozentsätzen alle Waren und Dienstleistungen, die während eines Jahres von privaten Haushalten in Anspruch genommen werden, vertreten sind.</li> </ul>
Import	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gegenüberstellung der Einnahmen und Ausgaben eines Staates.</li> </ul>
Handelsbilanz	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ alle innerhalb eines Jahres erzeugten Produkte und Dienstleistungen einer Volkswirtschaft</li> </ul>
Volkswirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ die Änderung des Warenkorbs innerhalb einer bestimmten Zeit</li> </ul>
Arbeitsteilung	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ An der Produktion sind mehrere Menschen, Betriebe oder Länder beteiligt.</li> </ul>
Verbraucherpreisindex	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gegenüberstellung von Warenimporten und Warenexporten einer Volkswirtschaft innerhalb eines Jahres.</li> </ul>

(aus: Volle Kraft voraus. )

Fachwort	Erklärung
Markt	Zusammenführen von Angebot und Nachfrage
Budget	Ausfuhr von Waren
BIP	starker Preisverfall
Wirtschaftswachstum	Preissteigerung allgemein
Wirtschaftspolitik	Maßnahmen eines Staates, die die Wirtschaft beeinflussen
Konjunktur	Einfuhr von Waren
Inflation	Auf und Ab des Wirtschaftswachstums
Warenkorb	Veränderungen des BIP
Deflation	Wirtschaft eines Landes
Inflationsrate	Preisveränderung des gesamten Warenkorbs in Prozent
Export	Korb, in dem mit bestimmten Prozentsätzen alle Waren und Dienstleistungen, die während eines Jahres von privaten Haushalten in Anspruch genommen werden, vertreten sind.
Import	Gegenüberstellung der Einnahmen und Ausgaben eines Staates.
Handelsbilanz	alle innerhalb eines Jahres erzeugten Produkte und Dienstleistungen einer Volkswirtschaft
Volkswirtschaft	die Änderung des Warenkorbs innerhalb einer bestimmten Zeit
Arbeitsteilung	An der Produktion sind mehrere Menschen, Betriebe oder Länder beteiligt.
Verbraucherpreisindex	Gegenüberstellung von Warenimporten und Warenexporten einer Volkswirtschaft innerhalb eines Jahres.

Lösung

	<b>ähnliche Wörter</b>	<b>Bedeutung(en)</b>
<i>Ausfuhr</i>	aus + fahren	
<i>zusammenführen</i>		etwas zusammen bringen
<i>Angebot</i>		
<i>Nachfrage</i>		
<i>Preisverfall</i>		
<i>Preissteigerung</i>		
<i>Einfuhr</i>		
<i>Wirtschaftswachstum</i>		
<i>Veränderung</i>		

<i>Prozentsatz</i>		
<i>Gegenüberstellung</i>		
<i>Einnahmen</i>		
<i>Ausgaben</i>		
<i>Produktion</i>		
<i>Verminderung</i>		
<i>Struktur</i>		
<i>ausgeglichen</i>		
<i>Ausmaß</i>		
<i>Leistungsfähigkeit</i>		

Was bedeutet das? Wie heißt der Fachbegriff?

*Zusammenführen von Angebot und Nachfrage*

*Auf und Ab des Wirtschaftswachstums*

*Ausfuhr von Waren*

*Einfuhr von Waren*

*innerhalb eines Jahres*

*Gegenüberstellung der Einnahmen und Ausgaben eines Staates*

Für diese Erklärungen gibt es Fachbegriffe. Welche?

*Wirtschaft eines Landes*

*alle innerhalb eines Jahres erzeugten Produkte und Dienstleistungen einer Volkswirtschaft*

Lesen Sie und beantworten Sie die Fragen

*Ein Korb, in dem mit bestimmten Prozentsätzen alle Waren und Dienstleistungen, die während eines Jahres von privaten Haushalten in Anspruch genommen werden, vertreten sind*

- Was ist im Korb?
- Wer kauft ein?
- Wann?/ In welcher Zeit?
- Wieviel?



AB AWL Fachbegriffe

Wie nennt man diesen Korb? Wozu braucht man ihn?

Lesen Sie den Text

[https://www.kleinezeitung.at/wirtschaft/6255149/Inflation-legt-weiter-zu\\_Taeglicher-Einkauf-in-Oesterreich-um](https://www.kleinezeitung.at/wirtschaft/6255149/Inflation-legt-weiter-zu_Taeglicher-Einkauf-in-Oesterreich-um)

Ordnen Sie die fremdsprachigen Vorsilben rechts den deutschen Bedeutungen auf der linken Seite zu:

1. 1. auseinander	kontra
2. selbst	auto
3. zu	mobil
4. gleich	iso
5. gegen	ad
6. beweglich	dis
7. zwei (griech.)	ko /kon / kom
8. zusammen (lat.)	sym
9. mit (lat.)	prä
10. über (griech.)	bi
11. vor (lat.)	hyper
12. über (lat.)	re
13. allein, einzeln (gr.)	super
14. wieder/ zurück (lat.)	mono
15. nach (griech.)	ex
16. aus (lat.)	epi
17. gegen (griech.)	in
18. hinein (lat.)	anti

Was bedeuten diese Wörter? Suchen Sie die Vorsilbe aus der Liste und unterstreichen Sie.

1. Automat \_\_\_\_\_
2. isotonisch \_\_\_\_\_
3. Distanz \_\_\_\_\_
4. Kontrast \_\_\_\_\_
5. Sympathie \_\_\_\_\_
6. präferieren \_\_\_\_\_
7. binär \_\_\_\_\_
8. Superlativ \_\_\_\_\_
9. monogam \_\_\_\_\_
10. explizit \_\_\_\_\_
11. Epilog \_\_\_\_\_
12. Antipathie \_\_\_\_\_
13. Infusion \_\_\_\_\_
14. konzentrieren \_\_\_\_\_
15. Reaktion \_\_\_\_\_
16. Mobilfunk \_\_\_\_\_
17. addieren \_\_\_\_\_
18. hyperaktiv \_\_\_\_\_

Finden Sie andere Beispiele.

Auto \_\_\_\_\_

Super \_\_\_\_\_

mono \_\_\_\_\_

Anti \_\_\_\_\_

In \_\_\_\_\_

Mobil \_\_\_\_\_

hyper \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kennen Sie diese Wörter? Welche Vorsilben erkennen Sie und was bedeuten die Vorsilben?

Mikrofon

Kontrast

Geographie

synthetisch

Präferenz

Orthographie

Telefon

perplex

Biographie

retournieren

Desinteresse

konstruktiv

Konferenz

präventiv

Mikrochip

hyperaktiv

Mikrofaser

adäquat

Mikrowelle

relevant

intervenieren

permanent

desinfizieren

akut

Partnerübung: Prüfen Sie sich gegenseitig. Erklären Sie Ihrem/r Partner:in das Wort – hören Sie die Erklärung und notieren Sie das Wort

<u>Erklären Sie</u>	<u>Hören und notieren Sie</u>
Mikrofon	
Geographie	
Präferenz	
Telefon	
Biographie	
Desinteresse	
Konferenz	
Mikrochip	

<u>Erklären Sie</u>	<u>Hören und notieren Sie</u>
Kontrast	
synthetisch	
Orthographie	
perplex	
retournieren	
konstruktiv	
präventiv	
hyperaktiv	

## 1. Welche Überschrift passt zu welchem Absatz? Nummerieren Sie.

**a) Gesunde Balance**

**b) Zeit für Lebensphasen**

**c) Werte verschieben sich**

**d) Ergebnisse einer Straßenbefragung**

**e) Neue Arbeitszeitmodelle**

## 2. Richtig oder falsch?

Sarah, Laurenz und Bernhard wurden auf der Straße befragt.	r	f
Sarah ist im Kulturbereich angestellt.	r	f
Laurenz möchte weniger arbeiten.	r	f
Bernhard arbeitet im Moment nicht.	r	f
Wieviel wir arbeiten wollen, verändert sich.	r	f
Für immer weniger Menschen ist Arbeit das Wichtigste in ihrem Leben.	r	f
In der Arbeit 120% zu geben ist erstrebenswert.	r	f
Einige Firmen richten ihre Arbeitszeit nach den Wünschen der Mitarbeiter.	r	f
Es ist gut für die Firma, wenn sie sich flexibel auf die Mitarbeiter einstellt.	r	f

### **3. Kennen Sie die Wörter? Erklären Sie:**

Arbeitstier

Lebenskünstler

hackeln

Burn-out

Ehrenamt

Betreuungspflicht

Wandel

zentral

Werte

Balance

erstrebenswert

Selbstausschöpfung

Marathon

Angehörige

Sie lesen folgende Überschrift in einer Zeitung: Was bedeuten die Wörter? Was steht vielleicht im Text? Stellen Sie Vermutungen an. Formulieren Sie auch Fragen, auf die der Zeitungsartikel möglicherweise Antworten gibt.

**Zwischen “Hackeln bis ins Burn-out” und “Zeit fürs Private”:** Ein Report, wie Arbeitszeitwünsche geregelt werden können.

Lesen Sie jetzt den Text. Er ist in sechs Abschnitte geteilt. Finden Sie für jeden Abschnitt eine passende Überschrift. Ein Beispiel für Abschnitt 2 gibt es schon!

10 \_\_\_\_\_

Ich brauche meine Zeit für ein Ehrenamt im Kulturbereich", meint Sarah K. „Das ist meine Leidenschaft.“ Um dafür Zeit zu haben, hat sie sich für eine 25-Stunden-Anstellung im Bereich Öffentlichkeitsarbeit entschieden. Laurenz S. dagegen arbeitet 30 bis 50 Stunden pro Woche. Als „Arbeitstier" sieht er sich dennoch nicht. „Für Betreuungspflichten würde ich meine  
15 Arbeitszeit reduzieren", sagt er. Bernhard K. dagegen ist auf Jobsuche. Er will Vollzeit arbeiten. Weniger ginge für ihn nur, wenn es sein müsste, etwa wegen gesundheitlicher Probleme.

\_\_\_ Große Unterschiede \_\_\_\_\_

Diese zufälligen Antworten in einer Straßenumfrage zeigen: Wie viel wir wann arbeiten wollen, kann sehr unterschiedlich sein. Es gibt einen Wandel bei den Wünschen zur  
20 Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben.

Die „Europäische Wertestudie", an der sich auch die Universität Wien beteiligt, befragt seit Jahren Menschen in ganz Europa. Ergebnis der jüngsten Befragung zur Bedeutung von Arbeit aus dem Jahr 2021: 79 Prozent sahen ihre Arbeit als „zentral" in ihrem Leben, gleich nach  
25 Familie und Freizeit. Vor fünf Jahren wurde „Arbeit" noch von 87 Prozent als besonders wichtig genannt. Viele jüngere Menschen sehen das so, aber die Werteververschiebung zieht sich durch alle Jahrgänge.

„Mehr Balance zwischen Arbeit und Erholung ist eine sehr gesunde Entwicklung", findet AK  
30 Arbeitspsychologin Johanna Klösch. Über Jahrzehnte galt es als erstrebenswert und „gut für die Karriere", wenn man bereit war, dauernd 120 Prozent zu geben. „Und viel zu oft wird Selbstaussbeutung bis zur totalen Erschöpfung immer noch belohnt und von vielen Führungskräften vorgelebt."

---

35 Aber in immer mehr Betrieben ändert sich das gerade: Im Wettbewerb um gute Fachleute suchen Unternehmen nach neuen Arbeitszeitmodellen. Einige Firmen kommen ihren Beschäftigten bei Arbeitszeitwünschen entgegen. „Ich wünsche mir, dass sich diese neue Sicht der Dinge durchsetzt“, sagt Klösch. „Wer seine Beschäftigten lange halten will, muss nachhaltiger denken: Ein Arbeitsleben ist ein Marathon, bei dem unterwegs Zeit sein muss: für

40 Familie, zur Erholung, zum Kraft tanken.“ Dabei haben Führungskräfte eine wichtige Vorbildfunktion, so Klösch: „Wenn die Führungskraft nachts noch E-Mails schreibt, macht das Druck im ganzen Team. Wenn es im Team üblich ist, Besprechungen zu familienfreundlichen Zeiten anzusetzen, ist das auch ein Signal.“

---

45 Ein Arbeitsleben ist lang. Die meisten erleben verschiedene Phasen, in denen ein und dieselbe Person einmal mehr und einmal weniger arbeiten will, kann oder muss: Die einen meinen, mit viel Einsatz voranzukommen, vielleicht schneller in eine höhere Gehaltsgruppe aufzusteigen. Eltern, die eine Familie gründen, brauchen Zeit für ihre Kinder. Wer krank wird, muss sich erholen können. Und wer einen Angehörigen

50 pflegen muss, nimmt sich dafür mehr Zeit. Singer-Weidinger meint: „Im Idealfall haben Unternehmen und Beschäftigte etwas davon, wenn sie Verständnis für unterschiedliche Lebens- und Arbeitspläne entwickeln: Die Firma gewinnt ein produktives Team, die Beschäftigten haben ein gutes und harmonisches Arbeitsumfeld.“

Welche Lebensmittel kaufen Sie wie oft? Um wieviel sind diese Produkte im letzten Jahr teurer geworden?

	Wie oft?	wieviel % teurer?
Gouda		
Butter		
Frischmilch		
Erdäpfel		
Mineralwasser		
Orangensaft		
Schinken (Schwein)		
Tomaten		
Gebäck		
Spezialbrot		
Flaschenbier		
Schokolade		
Äpfel		

Vergleichen Sie Ihre Wahrnehmung mit dem tatsächlichen  
Preisanstieg der Produkte

Gouda	35,0
Butter	32,1
Frischmilch	29,3
Erdäpfel	22,7
Mineralwasser	21,5
Orangensaft	20,4
Schinken (Schwein)	19,8
Tomaten	16,4
Gebäck	15,5
Spezialbrot	13,5
Flaschenbier	6,5
Schokolade	4,8

## Was denken Sie?

Wie hoch ist die Inflation in Österreich derzeit?

Welche Produkte sind teurer geworden? Was fällt Ihnen beim Einkaufen auf?

Welche Waren sind für die Inflation verantwortlich?

Wann war die Inflation in Österreich zuletzt so hoch wie jetzt?

Wie ist die Inflation in anderen Ländern?

Lesen Sie den Text und suchen Sie die Informationen zu den Fragen.  
Vergleichen Sie mit Ihren Antworten.

Ordnen Sie die Überschriften den Absätzen A – G zu:

Österreichs Teuerung entgegen dem Trend

\_\_\_\_\_

Der Preisrechner

\_\_ G \_\_

Auch Lebensmittel kosten mehr

\_\_\_\_\_

Einkaufen ist schon wieder teurer

\_\_\_\_\_

Ursachen für die hohe Inflation

\_\_\_\_\_

Österreich auf Platz 6 in der EU

\_\_\_\_\_

Höchster Preisanstieg seit 70 Jahren

\_\_\_\_\_

## Beantworten Sie die Fragen?

Wie hoch ist die aktuelle Inflation?

\_\_\_\_\_

Wie hoch war sie vor 70 Jahren?

\_\_\_\_\_

Was ist schuld an der hohen Inflation?

\_\_\_\_\_

Wie viel teurer ist Gas jetzt als vor einem Jahr?

\_\_\_\_\_

Was ist im Mikrowarenkorb?

\_\_\_\_\_

Wie viele EU-Länder haben eine höhere Inflation?

\_\_\_\_\_

Lesen Sie die Sätze – was bedeuten die unterstrichenen Wörter:

Die Inflation legt deutlich zu.

\_\_\_\_\_

Grund sei der Preisschub bei der Haushaltsenergie.

\_\_\_\_\_

Der Preisauftrieb hat sich zuletzt abgedämpft.

\_\_\_\_\_

Die Haushaltsenergie hat die Preise nach oben getrieben.

\_\_\_\_\_

Die Energiepreise schlagen sich auf Waren des täglichen Bedarfs nieder.

---

Die Teuerung entwickelt sich gegen den Trend in der EU.

---

Nur in Italien ist die Teuerung noch zweistellig.

---

Öffnen Sie die Seite mit dem Preisrechner und recherchieren Sie den Preisanstieg verschiedener Lebensmittel. Notieren Sie.

---

---

---

---

---

## INFLATION LEGT WEITER ZU Täglicher Einkauf in Österreich um fast 17 Prozent teurer als vor einem Jahr

5 **Während die Inflation im Euroraum großflächig sinkt, legt sie in Österreich noch einmal deutlich zu. Im Jänner lag die Teuerung bei 11,2 Prozent.**

10 **A** Die Inflation in Österreich ist zu Jahresbeginn wieder gestiegen. Die Inflationsrate lag im Jänner bei 11,2 Prozent, wie die Statistik Austria am Donnerstag mitteilte. Und damit noch etwas höher als die Schnellschätzung, die 11,1 Prozent prognostizierte. Das ist der höchste Wert in der aktuellen Teuerungswelle, nach 11,0 Prozent im Oktober 2022. Grund dafür sei der Preisschub bei der Haushaltsenergie, der ohne die seit Dezember wirksame Strompreisbremse aber noch stärker ausgefallen wäre.

15 **B** Zuletzt hatte sich der Preisauftrieb leicht abgedämpft und lag im Dezember 2022 bei 10,2 Prozent. Österreich erlebt gerade die höchste Inflation seit Jahrzehnten. Damals, im Juli 1952, lag die Teuerungsrate bei 14,1 Prozent.

**C** Der Blick in die Zahlen offenbart, dass vor allem wieder die Haushaltsenergie die Preise nach oben getrieben hat. Gas verteuerte sich im Jahresabstand um 98,4 Prozent, Strom um 13,7 Prozent – auch weil Netzkosten im Jänner merklich erhöht wurden. Ohne Strompreisbremse hätte die Inflation sogar mehr als 12 Prozent betragen.

20 **D** Die Energiepreise schlagen sich natürlich auch auf die Waren des täglichen Bedarfs nieder. Der sogenannte Mikrowarenkorb stieg um 16,8 Prozent, der den täglichen Einkauf widerspiegelt. Das liegt an dem enormen Preisauftrieb bei Nahrungsmitteln, die im Jahresabstand um 17 Prozent teurer sind.

25 **E** Im europäischen Vergleich liegt die Teuerung im Land sogar noch höher. Der sogenannte HVPI wird EU-weit auf die gleiche Art erhoben. Hier liegt die Teuerung sogar bei 11,5 Prozent. Und der Vergleich mit anderen EU-Staaten zeigt: Die Teuerung in Österreich entwickelt sich gegen den Trend in der EU. Denn während die hohen Inflationsraten in den meisten EU-Ländern langsam sinken, steigen sie in Österreich weiter an.

30 **F** Im Euroraum haben nur fünf Länder eine höhere Inflation als Österreich. Neben den drei baltischen Staaten sind das die Slowakei und Kroatien. Nur in Italien ist die Teuerung mit 10,9 Prozent noch zweistellig. In allen anderen Staaten, die bisher Daten eingeliefert haben, liegen die Inflationsdaten deutlich unter diesen Werten. In Luxemburg und Spanien sind die Werte sogar auf 5,8 Prozent gesunken.

35 **G** Um wie viel sich Ihr persönlicher Lebensmitteleinkauf innerhalb eines bestimmten Zeitraums – ein Jahr, sechs Monate, drei Monate, ein Monat – verteuert hat, können Sie hier berechnen, indem Sie verschiedene Waren hinzufügen. Der Endwert errechnet sich stets aus den aktuell verfügbaren Inflationsdaten der Statistik Austria.

<https://www.kleinezeitung.at/wirtschaft/6255149/Inflation-legt-weiter-zu-Taeglicher-Einkauf-in-Oesterreich-um>

## WIE VIEL KOSTET EIN T-SHIRT?

*Material, Verarbeitung, Verkauf...*

Heutzutage kann man T-Shirts von 1,89€ bis sogar knapp 2000€ kaufen – aber wie viel kostet die Anfertigung eines T-Shirts wirklich? Von den Materialien, der Verarbeitung bis hin zum Verkauf. Mit diesem Post klären wir auf, was es genau kostet, ein faires T-Shirt zu produzieren – also ein T-Shirt, für das die Arbeiter/-Innen in allen Bereichen einen fairen Lohn bekommen.

Die Kosten teilen sich in Herstellungskosten und Unternehmenskosten. Die Herstellung beinhaltet alle Kosten, die mit der Produktion des T-Shirts zusammenhängen – wie Materialien, Verarbeitung oder Transport. Unternehmenskosten hingegen setzen sich aus Marketing- und Betriebskosten zusammen und auch der Preisaufschlag beim Verkauf kommt hier zum Tragen. Natürlich sind die aufgelisteten Kosten nur ein Richtwert, da der tatsächliche Aufwand davon abhängig ist, wo das T-Shirt wie und mit welchen Materialien hergestellt wurde.

Die T-Shirt Produktion fängt bei dem Baumwollanbau an. Baumwolle wird auf Feldern kultiviert – in China, Indien und in den USA. Für ein T-Shirt braucht man ca. 40g Baumwolle und derzeit kostet 1kg Baumwolle 1,69€ – also ca. 0,07€ für 40g.

Nach der Ernte wird die Baumwolle in Fäden gesponnen. Aus den Fäden wird der Stoff gestrickt und eingefärbt, oder mit Mustern bedruckt. Dieser Prozess wird mittlerweile von Maschinen gemacht. Die Kosten dafür belaufen sich auf ungefähr 0,84€.

Als nächstes wird das T-Shirt genäht. Dieser Schritt ist der wohl bekannteste in der Fast Fashion Industrie – Bilder von Arbeiter/-Innen, die eng aneinander vor Nähmaschinen in heruntergekommenen Lagerhallen sitzen. In diesen Sweatshops bekommen Arbeiter/-Innen einen Hungerlohn, der bei 0,03€ pro Stunde anfängt. Dementsprechend herrschen hier die schlechtesten Arbeitsbedingungen – niedrige Luftqualität, lange Arbeitszeiten, spät ausbezahlte Löhne und oftmals sehr viel Kinderarbeit. Der Mindestlohn unterscheidet sich in den verschiedenen Ländern, aber laut der Fair Wear Foundation beläuft sich ein fairer Mindestlohn für ein T-Shirt in Asien auf 0,45€.

Der Fabrikgewinn und andere Zwischenhandelskosten machen 2,62€ aus. Diese Kosten tragen nicht unbedingt aktiv zur Produktion bei, sondern finanzieren Maklergebühren, die Handelsspanne und Gemeinkosten.

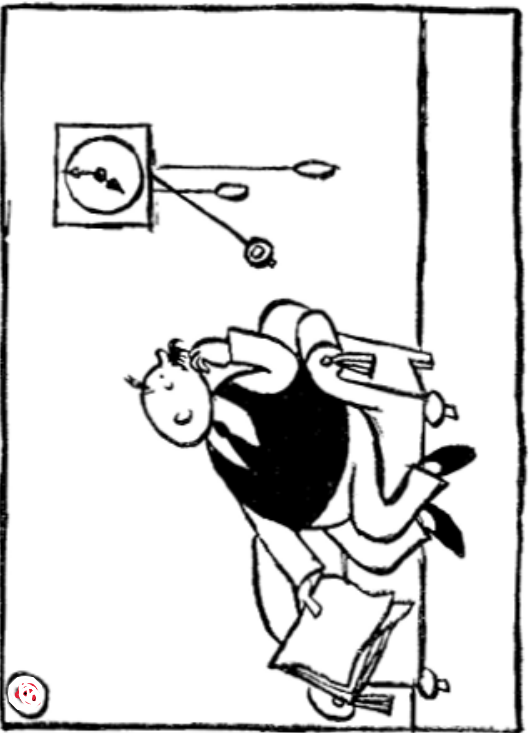
Zwischen den verschiedenen Schritten kommen auch noch Transportkosten und Zölle hinzu. Diese sind natürlich stark davon abhängig, wo das T-Shirt genau produziert wird. Angenommen es wurde im asiatischen Raum, also zum Beispiel in Bangladesch hergestellt, dann belaufen sich diese Kosten auf ca. 2,40€.

Nach der Produktion sind Gewinnspanne, Aufschlag und Einzelhandelspreis von Bedeutung. Diese Kosten variieren stark, da jede Marke unterschiedliche Preisaufschläge festlegt. Aber die Fixkosten, die jede Marke zu tragen hat, belaufen sich auf ca. 3,61€.

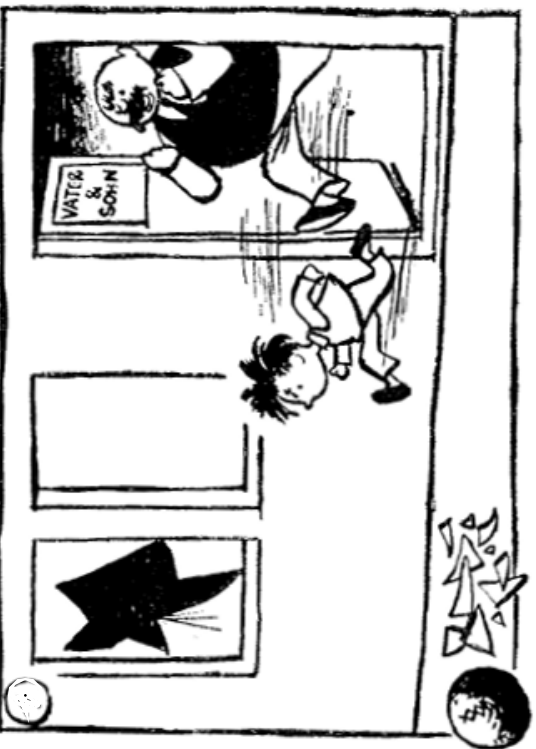
Zusammengerechnet kostet das T-Shirt jetzt ca. 10€ und beinhaltet alle Kosten, aber ohne, dass die Marke davon einen Gewinn erzielt. Auch die Kosten von Angestellten oder dem weiteren Transport durch den Einzelhandel oder Online-Verkauf sind dabei nicht inbegriffen. Gewöhnlich muss mit einem Aufschlag um die 17,00€ gerechnet werden – Das Fairtrade T-Shirt kommt also am Ende auf 27,00€ Gesamtkosten.

Was kostet wieviel? Lesen Sie den Text und ordnen Sie den Preisangaben die Arbeitsschritte zu:

<b>Preis in €</b>	<b>Arbeitsschritt</b>
1,69	1 kg Baumwolle
0,07	
0,84	
0,03	
0,45	
2,62	
2,40	
3,16	
17,00	



M. O. S.



## Vater und Sohn Bildgeschichte

Titel: Vater und Sohn

Der Sohn machte mit seinem Ball die Fensterscheibe kaputt und rannte verängstigt weg und der Vater rufft ihn verärgert, der Vater wartete zuhause auf seinen Sohn bis er zurück kam. Das tat er aber nicht, deshalb ist der Vater raus gegangen in den Wald auf der Suche nach seinem Sohn. Nach einer langen Suche fand er seinen Sohn nicht und ist nachhause gegangen. Vor der Haustür flag ein Ball gegen die Fensterscheibe und ist gegen seinen Kopf geknallt, der Sohn kam aus dem Haus raus und umarmte er seinen Vater und der Vater ~~gesteht~~ war dieses Fensterscheibe in dem moment egal, und war nur noch glücklich das sein Sohn wieder da bei ihm war.

↙ Eines Tages der Vater krüst von ~~an~~  
Arbeit nach Hause gekommen, bevor  
der Vater in der Wohnung sein gekommen  
er hat ~~gesehen~~<sup>sah</sup> dass der Fenster kaputt war  
weil seine <sup>Gesehen</sup> Sohn das Ball auf der Fenster  
geschossen ist.

Und der Sohn ist weggelaufen weil er  
hat sich Angst gehabt von seiner Vater.

nach einer Stunde der Vater hat Sorge  
gehabt weil seiner Sohn nicht  
zurück nach Hause gekommen.

Der Vater ist rausgegangen und er hat  
begonnen zu rufen und am Ende  
der Vater hat seiner Sohn gefunden  
er war glücklich und er hat hat  
ihm umgearmt obwohl der Sohn  
hat die zweite Fenster auch kaputt  
gemacht.

Titel: \_\_\_\_\_

Es war eines Tag, der Vater und der  
Sohn. Am Abend der Vater kommt nach  
Haus von der Arbeit. Und der Sohn  
war zu Hause. Und er hat das Fenster  
kaputt gemacht, weil er einer Ball  
das Fenster geschossen ist, Und der  
bevor der Vater in der Richtung rein  
gekommen ist. Er hat gesehen das Fenster  
kaputt ist, und er hat bemerkt das, dass  
seiner Sohn <sup>das Fenster kaputt</sup> gemacht hat.

Auf einmal der Vater ist rein gekommen  
und er ging direkt bei seiner Sohn aber  
der Sohn ist draussen weg gelaufen, weil  
er <sup>sich</sup> Angst von seiner Vater gehabt. und der Vater  
nach ihm draussen gekommen aber leider er hat  
nicht geschafft zu ihm <sup>genommen.</sup> gefasst. Der  
Danach der Vater ist weiter rein gekommen ~~in der~~  
wohnung und er hat ~~in der~~ in wohnzimmer

in der wohnung. und er hat angefangen  
in der wohnung zu lesen. bis seiner Sohn zurück  
nach Hause gekommen aber leider der Sohn ist  
nicht gekommen.

und der zeit geht zu spät. und der vater  
macht sich sorge das, dass <sup>bis jetzt</sup> seiner sohn noch nicht  
nach hause gekommen <sup>ist</sup> <sup>Danach</sup> Der vater ist raus-  
gegangen und er hat <sup>angefangen</sup> <sup>zu</sup> seiner sohn gesucht und  
nicht gesehen und der vater <sup>angefangen</sup> zu seiner sohn lauter  
stimme angerufen. ~~aber~~ <sup>sohn</sup> wo bist du? <sup>aber</sup> er leider

nicht gesehen. und weiter nach hause gekommen.  
und er hat <sup>das</sup> ~~zweites fenster~~ ge. er hat gesehen ~~das~~  
<sup>zweites fenster kaputt ist.</sup> das.  
Nach paar stunde der sohn ist gekommen und

der vater sehr glucklich geworden, weil er <sup>seiner</sup> ~~seiner~~  
sohn wiedergesehen und er hat seiner sohn  
umgearmt.

M:

Der Sohn spielte auf dem Fußballplatz und unabsichtlich schießte der Ball auf die Fensterscheibe und zerbrach sie in Stücke . Der Vater sehr wütend wollte ihn fangen und schlagen aber der Sohn lief weg und der Vater kam wieder zuhause und beruhigte sich und ließ die Zeitung . Die Zeit verging und es machte sich dunkel draußen und der Vater machte sich Sorgen und ging den Sohn suchen in den Wald , im Park und auf die Straßen. Der Vater gab auf und ging nach Hause, zog sich und schaute nach seinem Sohn vom Fenster und plötzlich flog ein Ball in die Glasscheibe und in seinen Kopf. Der Sohn kam mit Angst in das Haus rein und der Vater umarmte sich und war sehr froh, dass er wieder zuhause ist .

AR

Der Sohn machte mit seinen Ball die Fensterscheibe kaputt und rannte verängstigt weg und der Vater rief ihn verärgert. Der Vater wartete zuhause auf seinen Sohn bis er zurück kam. Das tat er aber nicht, deshalb ist der Vater raus gegangen in den Wald auf der Suche nach seinem Sohn. Nach einer langer Suche fand er seinen Sohn nicht und ist nachhause gegangen. Vor der Haustür flag ein Ball gegen die Fensterscheibe und ist gegen seinen Kopf geknallt. Der Sohn kam aus dem Haus raus und umarmte seinen Vater und der Vater war der Fensterscheibe in den Moment egal, und war nur noch glücklich, dass sein Sohn wieder da bei ihm war.

## WAS IST DAS? ORDNET SIE DIE VERSCHIEDENEN BRIEFSORTEN DEN SITUATIONEN ZU:

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <p>1. <i>Anfrage</i></p>             | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Sie schreiben dem Kunden, welche Produkte Sie im Sortiment haben.</li></ul>                |
| <p>2. <i>Angebot</i></p>             | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Sie machen eine Liste mit den Waren, die der Kunde erhalten hat.</li></ul>                 |
| <p>3. <i>Auftrag/Bestellung</i></p>  | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Zur Sicherheit fragen Sie nach, ob der Kunde das Produkt wirklich kaufen möchte.</li></ul> |
| <p>4. <i>Auftragsbestätigung</i></p> | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Sie möchten Informationen zu einem Produkt.</li></ul>                                      |
| <p>5. <i>Lieferschein</i></p>        | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Sie schreiben, wie viel der Kunde zahlen muss.</li></ul>                                   |
| <p>6. <i>Rechnung</i></p>            | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Sie erinnern den Kunden daran, dass er noch nicht gezahlt hat.</li></ul>                   |
| <p>7. <i>Mahnung</i></p>             | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Sie teilen der Firma mit, dass Sie ein Produkt kaufen.</li></ul>                           |

## WIE HEIßEN DIE EINZELNEN TEILE DES BRIEFS?

### Firmenname

Ihr Partner in Sachen Dienstleistungen!

Firmenname – Musterstraße 51 – 12345Stadt

Mustermann GmbH  
Herrn Max Mustermann  
12345 Stadthausen

Firmenname  
Musterstraße 51  
12345 Stadt

Tel.: 0211 12345 67  
E-Mail: info@domain.de  
Internet: www.domain.de

Datum: 07.08.2015  
Kunde Nr.: 1234

### Geschäftsbrief

Sehr geehrter Herr Mustermann,

wenn Sie mit Geschäftspartnern und Kunden schriftlich korrespondieren möchten, müssen Sie bei der Erstellung Ihrer Geschäftsbriefe einige gesetzliche Vorschriften einhalten. Je nach Art des Unternehmens gelten hier unterschiedliche Anforderungen.

**Weitere Informationen finden Sie auf**  
[www.rechnungen-muster.de/geschaeftsbriefe](http://www.rechnungen-muster.de/geschaeftsbriefe)

Bei Rückfragen können Sie sich jederzeit gerne an uns wenden.

Herzliche Grüße  
Firma xxx

---


Musterfirma  
Inh. Max Mustermann  
Musterstraße 12  
12345 Musterhausen

Tel.: 0211 58 249993 8  
E-Mail: info@domain.de  
Internet: www.domain.de

Volksbank Köln  
BLZ: 123 4948 29  
KTO: 12345672  
KTO Inh.: Max Mustermann

Steuer-Nr.: 12345613  
Finanzamt Köln

WIE HEIßT DAS? ORDNET SIE DIE ZAHLEN DER BRIEFTEILE DEN BEGRIFFEN ZU.


11

1 Mustermann GmbH, Musterstraße 1, 0123 Musterstadt

2 Firma  
Muster GmbH  
Max Mustermann  
Musterstraße 34  
4567 Musterdorf

3 Datum: ...  
4 Betreff: ...

5 **Herzlichen Glückwunsch!**

6 Sehr geehrter Herr Downloader,

7 herzlichen Dank für Ihr Vertrauen in unsere Vorlage. Wir wünschen Ihnen beim Basteln viel Vergnügen.

<span style="border: 1px solid green; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; display: inline-block; width: 15px; height: 15px; text-align: center; line-height: 15px;">8</span> Schrift	Schriftgröße Headlines	Schriftgröße Fließtext	Fußzeilen
Arial	14	12	6

Wir hoffen, den Auftrag zu Ihrer Zufriedenheit ausgeführt zu haben und verbleiben

9 mit erfolgreichen Grüßen,  
Ihr everbill Magazin

10 Mustermann GmbH  
Musterstraße 1  
0123 Musterstadt

Tel: 01234/987654  
Fax: 01234/987655  
Email: [mail@everbill.com](mailto:mail@everbill.com)  
Web: [www.everbill.com](http://www.everbill.com)

Musterbank Musterstadt  
BLZ: 43250  
IBAN: AT611904300234573201  
BIC: RZOOAT2L680

- Brieftext
- Datum
- Firmeninfos
- Absender
- dein Firmenlogo
- Unterschriftenblock und PS
- Anrede
- Empfänger
- Bezugszeile
- Betreff
- Tabellen /sonstige Inhalte

**SCHREIBEN SIE EINEN BRIEF ANHAND DER VORGABEN. BENUTZEN SIE DAS MUSTER.**

Einzeilige Rücksendeangabe  
ggf. gefolgt von Zusatzangaben und Vermerk  
Anschriftzone

Ihr Gesprächspartner:  
Abteilung:

Telefon:

Telefax:

E-Mail: \_\_\_\_\_

Datum:

**Betreff**

Anrede \_\_\_\_\_

Textteil des Geschäftsbriefs \_\_\_\_\_

Grußformel

Unternehmensbezeichnung/ Firmenname

Unterschrift von Hand

Zusatz (zum Beispiel i.A., i.V.) und vollständiger Name

**Anlage(n)**

AB Geschäftskorrespondenz



## WAS PASST WO?

1. <i>Wir freuen uns über Ihr Interesse an ...</i>	<b>Mahnung</b>
2. <i>Wir freuen uns über Ihren Auftrag!</i>	
3. <i>Nachstehend bestellen wir hiermit ...</i>	<b>Lieferschein</b>
4. <i>Die Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen MwSt.</i>	
5. <i>Gemäß unseres Angebotes erbringen wir folgende Leistungen.</i>	
6. <i>Wir liefern Ihnen wie vereinbart folgende Waren.</i>	<b>Auftrag / Bestellung</b>
7. <i>Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.</i>	
8. <i>Vielen Dank für Ihren Auftrag und das damit verbundene Vertrauen!</i>	
9. <i>Für ... stelle ich Ihnen € (inkl. 19% MwSt.) in Rechnung.</i>	<b>Anfrage</b>
10. <i>Auf meine Zahlungserinnerung vom ... haben Sie leider nicht reagiert.</i>	
11. <i>Ihre Anzeige in ... machte uns auf Ihre Firma aufmerksam.</i>	
12. <i>Wir sind ein mittelständisches Unternehmen und auf ... spezialisiert.</i>	<b>Angebot</b>
13. <i>Ich wende mich an Sie wegen ...</i>	
14. <i>Bitte begleichen Sie den Gesamtbetrag von ... € bis zum ... auf das unten genannte Bankkonto.</i>	<b>Auftragsbestätigung</b>
15. <i>Wir bitten Sie um ein ausführliches Angebot nebst Muster.</i>	<b>Rechnung</b>

ERKLÄREN SIE DIE WÖRTER UND FINDEN SIE ANDERE WÖRTER. IN WELCHEN WENDUNGEN KOMMEN DIESE BEGRIFFE VOR?

*zögern* = *warten*

*nachstehend*

*zuzüglich*

*gemäß*

*wie vereinbart*

*begleichen*

*reagieren*

*gezwungen*

*gegenstandslos*

*nebst*

*sich wenden an*

SCHREIBEN SIE ANDERS. ERSETZEN SIE DIE UNTERSTRICHENEN WÖRTER MIT DEN AUSDRÜCKEN AUS DER ÜBUNG OBEN:

Warten Sie nicht damit, uns anzurufen, wenn Sie Fragen haben.

---

Weiter unten im Brief bestellen wir Ware.

---

In den Preisen sind noch keine MwSt enthalten.

---

Wie es im Angebot steht, bringen wir folgende Leistung.

---

Wie ausgemacht liefern wir folgende Ware.

---

Bitte bezahlen Sie die Rechnung auf das unten genannte Bankkonto.

---

Auf meine Zahlungserinnerung haben Sie leider nicht geantwortet.

---

Ich muss leider Verzugszinsen verrechnen.

---

Wenn Sie schon bezahlt haben, ignorieren Sie dieses Schreiben.

---

Deswegen schreibe ich Ihnen mit der Bitte um ein ausführliches Angebot mit Muster.

---

**ARBEITSBLÄTTER**  
zu  
**Geschäftsfall**  
**Quality Printing AG**

---

Sie sind als MitarbeiterIn in folgendem Unternehmen beschäftigt:

Quality Printing AG  
Druckergasse 5  
1230 Wien  
E-Mail: [office@quality-printing.at](mailto:office@quality-printing.at)  
Web: [www.quality-printing.at](http://www.quality-printing.at)  
Tel.: +43 1 586 89 90  
Fax: +43 1 586 89 93



Name Ihres Vorgesetzten: Hans Huber, MSc  
Ihre E-Mail Adresse: [info@quality-printing.at](mailto:info@quality-printing.at)

Bankverbindung:  
Investbank AG, IBAN: IBAN: AT56 7149 0001 1286 3511, BIC: INBKATWW258

DVR-Nr. 3216544

Firmenbuch: LG Wien, FN 138843v  
UID: ATU34187433

**Lösungshinweise**

- Arbeiten Sie die Lösung der einzelnen Aufgaben auf den Lösungsblättern aus.
- Die Schriftstücke werden im Auftrag der Geschäftsleitung unterschrieben.
- Ihre Telefondurchwahl ist 12.
- Sie verfügen über Bankvollmacht.

**Heute ist der 1. Juni 20..**

## Arbeitsblatt 1 (zu Aufgabe 1)

Unbenannt - Nachricht (HTML)

Datei Nachricht Einfügen Optionen Text formatieren Überprüfen Was möchten Sie tun?

Einfügen Text Namen Einfügen Markierungen

Calibri (T) 11 A<sup>+</sup> A<sup>-</sup> 1/2 1/3 A

Adressbuch Namen überprüfen Datei anfügen Nachverfolgung

Element anfügen Wichtigkeit: hoch

Signatur Wichtigkeit: niedrig

Zwischenab... Text Namen Einfügen Markierungen

Senden

An...

Cc...

Bcc...

Betreff

## Arbeitsblatt 2a (zu Aufgabe 2)

Quality Printing AG  
Druckergasse 5  
1230 Wien  
E-Mail: [office@quality-printing.at](mailto:office@quality-printing.at)  
Web: [www.quality-printing.at](http://www.quality-printing.at)  
Tel.: +43 1 586 89 90  
Fax: +43 1 586 89 93



Datum:  
Bearbeiter:  
Zeichen:  
Telefon-DW:

# Arbeitsblatt 2b (zu Aufgabe 2)

<b>AT</b>		<b>ZAHLUNGSANWEISUNG</b>	
EmpfängerIn Name/Firma			
IBAN EmpfängerIn			
BIC (SWIFT-Code) der Empfängerbank		Ein BIC ist immer verpflichtend, wenn die EmpfängerIn IBAN ungleich AT beginnt.	EUR Betrag Cent
Nur zur maschinellen Befüllung der Zahlungsreferenz		Prüfziffer	
Verwendungszweck			
IBAN KontoinhaberIn/AuftraggeberIn			
KontoinhaberIn/AuftraggeberIn Name/Firma			
		006	
Unterschrift Zeichnungsberechtigter		Betrag < Beleg+	

© STUZZA-FM12251G  
Name der Druckerei und Identifikationsnummer

Arbeitsblatt 3a (zu Aufgabe 3)

Die Berechnungen in der Artikelaufstellung sind ein Excel Berechnungsblatt (zur Bearbeitung bitte doppelklicken); Die Daten müssen nach dem Verlassen des Arbeitsblattes sichtbar sein, da sie ansonsten nicht sichtbar gedruckt werden.

Quality Printing AG  
Druckergasse 5  
1230 Wien  
E-Mail: office@quality-printing.at  
Web: www.quality-printing.at  
Tel.: +43 1 586 89 90  
Fax: +43 1 586 89 93



Zahlungsbedingungen:

Rechnungs-Nr:  
Rechnungsdatum:  
Lieferdatum:  
Kunden-Nr:

ArtNr.	Art-Bezeichnung	Menge	Preis	Rabatt %	Betrag exkl. Ust
--------	-----------------	-------	-------	----------	------------------

- Rabatt %

---

Rechnungsbetrag exkl. Ust

+ 20 % Ust

---

**Rechnungsbetrag inkl. Ust**

---

---

Wir danken für Ihren Auftrag!

Quality Printing AG, Investbank AG, IBAN: IBAN: AT56 7149 0001 1286 3511, BIC: INBKATWW258  
Firmenbuch: LG Wien, FN 138843v

# Arbeitsblatt 3b (zu Aufgabe 3)

<b>AT</b>		<b>ZAHLUNGSANWEISUNG</b>	
EmpfängerIn Name/Firma			
IBAN EmpfängerIn			
BIC (SWIFT-Code) der Empfängerbank		Ein BIC ist immer verpflichtend, wenn die EmpfängerIn IBAN ungleich AT beginnt.	EUR Betrag Cent
Nur zur maschinellen Befüllung der Zahlungsreferenz			
Verwendungszweck			
IBAN KontoinhaberIn/AuftraggeberIn			
KontoinhaberIn/AuftraggeberIn Name/Firma			
		006	
Unterschrift ZeichnungsberechtigteR		Betrag	< Beleg+

**Arbeitsblatt 4a (zu Aufgabe 4)**

**Excel Berechnungsblatt (zur Bearbeitung bitte doppelklicken)**

**Die Berechnungen müssen nach dem Verlassen des Arbeitsblattes sichtbar sein,  
da sie ansonsten nicht sichtbar gedruckt werden.**

## Arbeitsblatt 4b (zu Aufgabe 4)

Der TAN Code ist lt. Mail des Vorgesetzten einsetzen.

Empfänger	Betrag
<b>Name und Anschrift</b> ⓘ <input type="text"/> <input type="text"/>	<b>Währung</b> <input type="text" value="EUR / Euro"/> ▼ <b>Betrag</b> <input type="text"/>
<b>IBAN oder Kontonummer</b> <input type="text"/>	<b>Zusatzinformation</b>
<b>BIC oder Bankleitzahl</b> <input type="text"/>	<b>Verwendungszweck</b> <input type="text"/>
<b>Auftraggeber</b>	<b>Kundendaten / Identifikationsnummer</b> ⓘ <input type="text"/>
<input type="text"/>	<b>Gewünschtes Durchführungsdatum</b> <input type="text"/>
<b>Name und Anschrift</b> <input type="text"/> <input type="text"/>	<b>TAN CODE:</b> <input type="text"/>





## Vergleichen Sie Ihre Lösung mit dem Mustertext

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir mussten feststellen, dass Ihre Rechnung mit der Nummer F1244/20.. folgende Mängel aufweist:

- Vom Druckermodell PE1245A HP 2350 Color Laser wurden wie bestellt 10 geliefert jedoch auf der Rechnung 15 Stück verrechnet.
- Vom Druckermodell PE1334A ONKI 1220 All in One wurden wie bestellt 15 geliefert jedoch auf der Rechnung nur 10 Stück verrechnet.  
Die beiden Positionen dürften offensichtlich vertauscht worden sein.
- Bei Artikel PE1123A wurde ein falscher Preis verrechnet: 145 Euro anstatt 135 Euro lt. Preisliste.
- Bei Artikel PE1334A ONKI 1220 wurde ebenfalls ein falscher Preis verrechnet: 235,20 Euro anstatt 235,00 Euro lt. Preisliste.
- Es wurde die Zustellpauschale verrechnet obwohl Lieferkondition „frei Haus“.
- Es fehlt unsere UID Nr. auf der Rechnung. Sie lautet: ATU34187433

Bitte um Neuausstellung der Rechnung und Korrektur der oben angeführten Positionen. Da die Mengen korrekt geliefert wurden, ist keine Nachsendung von Ware nötig. Nach Einlangen der korrigierten Rechnung wird die Bezahlung vorgenommen.

Mit freundlichen

Grüßen i. A. <Ihr

Name>

## Ergänzen Sie die Wörter in den Lücken

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir mussten \_\_\_\_\_, dass Ihre Rechnung mit der Nummer F1244/20.. folgende Mängel \_\_\_\_\_:

- Vom Druckermodell PE1245A HP 2350 Color Laser wurden wie bestellt 10 geliefert \_\_\_\_\_ auf der Rechnung 15 Stück verrechnet.
- Vom Druckermodell PE1334A ONKI 1220 All in One wurden wie bestellt 15 geliefert jedoch auf der Rechnung nur 10 Stück verrechnet. Die beiden Positionen \_\_\_\_\_ offensichtlich vertauscht worden sein.
- Bei Artikel PE1123A wurde ein falscher Preis verrechnet: 145 Euro \_\_\_\_\_ 135 Euro lt. Preisliste.
- Bei Artikel PE1334A ONKI 1220 wurde \_\_\_\_\_ ein falscher Preis verrechnet: 235,20 Euro anstatt 235,00 Euro lt. Preisliste.
- Es wurde die Zustellpauschale verrechnet \_\_\_\_\_ Lieferkondition „frei Haus“.
- Es \_\_\_\_\_ unsere UID Nr. auf der Rechnung. Sie \_\_\_\_\_: ATU34187433

Bitte um \_\_\_\_\_ der Rechnung und Korrektur der oben \_\_\_\_\_ Positionen. \_\_\_\_\_ die Mengen korrekt geliefert wurden, ist keine Nachsendung von Ware nötig. Nach \_\_\_\_\_ der korrigierten Rechnung wird die Bezahlung \_\_\_\_\_.

Mit freundlichen Grüßen i. A. <Ihr Name>