

1	Arbeit und Familie	4
Lernziele Übungen	1. Freistellung bei Krankheit des Kindes; auf kritische Nachfragen reagieren; sich für die eigenen Interessen einsetzen 2. Benachteiligung erkennen und sich dagegen wehren; Diskriminierung am Arbeitsplatz 3. Gründe für Abmahnungen diskutieren; eine Konfliktsituation darstellen; Grundzüge des Kündigungsrechts 4. Vorschläge entgegennehmen und formulieren; über Vorschläge verhandeln; eine Lösung finden; Teilzeitarbeit	
2	Arbeitsverhältnisse	12
Lernziele Übungen	1. Vor- und Nachteile verschiedener Arbeitsformen benennen; zu- und abraten; Zeitarbeit; schriftlich um Erklärungen bitten 2. Arbeitsabläufe beschreiben; die Geschichte des Containers; einen Beschwerdebrief schreiben 3. Telefongespräche zur Problemlösung führen; effektiv telefonieren; eine Reklamation beantworten 4. über Arbeitsbedingungen verhandeln; Kommunikationsverhalten; eine Gesprächszusammenfassung kommentieren	
3	Service	20
Lernziele Übungen	1. über Dienstpläne verhandeln; Informationen zu Dienstplänen; schriftlich um eine Dienstplanänderung bitten 2. schwierige Kundengespräche führen; Beschwerdemanagement; Notizen zu einem Telefonat machen 3. ein Kritikgespräch führen; Forum „Umgang mit Kritik“; einen Forumstext schreiben 4. Qualität sichern und verbessern; ein Gespräch über eine Statistik führen; Verbesserungsvorschläge formulieren; einen Verbesserungsvorschlag schreiben	
4	Bewerbung	28
Lernziele Übungen	1. in der Jobsuche der Arbeitsagentur recherchieren; Jobbörsen und Jobmessen; Interesse an einer Jobmesse schriftlich begründen 2. in Stellenanzeigen verlangte Eigenschaften erkennen; Muss- und Wunsch-Kriterien unterscheiden; eigene Kompetenzen formulieren 3. den Aufbau eines Anschreibens verstehen; eigene Qualifikationen formulieren; ein Anschreiben schreiben 4. die Phasen des Bewerbungsgesprächs; ein Bewerbungsgespräch führen; Motivation, Qualifikation und Interessenlage erläutern	
5	Gesundheitsmanagement	36
Lernziele Übungen	1. Fragen zur Gesundheitsgefährdung am Arbeitsplatz beantworten; Gefährdung von Gesundheit und Sicherheit 2. Diagramme lesen; die Ergonomie des Arbeitsplatzes einschätzen; Verbesserungsvorschläge zur Ergonomie des Arbeitsplatzes machen 3. arbeitsmedizinische Vorsorge; ein Gespräch mit dem Betriebsarzt führen 4. einen Fitnesstest durchführen; Anleitungen zum Fitnesstraining folgen; betriebliche Gesundheitsförderung	
6	IT und Datenschutz	44
Lernziele Übungen	1. Computerprobleme melden; jemanden beraten; eine Fehlermeldung schreiben 2. eine Schulung planen; ein berufliches Einladungsschreiben verstehen und beantworten 3. Informationen zum Datenschutz einholen/austauschen; die Datenschutz-Grundverordnung; eine Stellungnahme schreiben 4. erklären, wie etwas funktioniert; eine Installationsanweisung; bei einem technischen Problem schriftlich um Hilfe bitten	
7	Eigeninitiative	52
Lernziele Übungen	1. berufliche Interessen, Kompetenzen und Ziele feststellen; schriftlich Tipps geben 2. Stellenangebote vergleichen; ein Stellengesuch schreiben 3. eine Initiativbewerbung vorbereiten; einen ersten beruflichen Kontakt planen; bei einer Initiativbewerbung um Hilfe bitten 4. über Vor- und Nachteile unterschiedlicher Arbeitsverträge diskutieren; Informationen für Selbstständige; verschiedene Vertragsformen schriftlich vergleichen	
8	Nachqualifizierung im Anerkennungsverfahren	60
Lernziele Übungen	1. ein Diagramm zum Anerkennungsverfahren lesen; Informationen zur beruflichen Anerkennung 2. im KURSNET der Arbeitsagentur recherchieren; Auszug aus einem Anerkennungsbescheid 3. ein Bildungsangebot verstehen und sich bei einem Bildungsträger danach erkundigen; Interview zur Anerkennung 4. sich auf Kundengespräche vorbereiten; Erlaubnis zur Berufsausübung; ein Beratungsgespräch schriftlich zusammenfassen	

Übungen Berufssprache, Lesen, Schreiben	auf jeder rechten Seite
Textbausteine	68
Hörtex te	77
Lösungen	90
Quellen	96