

Міністерство освіти і науки України
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
Факультет іноземної філології
Кафедра німецької мови

Кваліфікаційна робота
на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»
з теми: «НАВЧАННЯ СТАРШОКЛАСНИКІВ МІЖКУЛЬТУРНОГО
СПІЛКУВАННЯ НІМЕЦЬКОЮ МОВОЮ З ОРІЄНТАЦІЄЮ НА ВИБІР
ПРОФЕСІЇ»

Виконала: здобувачка вищої освіти
освітньо-професійної програми «Середня освіта
(Німецька мова і зарубіжна література)»
спеціальності 014 Середня освіта (за
предметними спеціальностями)
предметної спеціальності 014.02 Середня освіта
(Мова та зарубіжна література (німецька)
спеціалізації 014.022 Німецька мова та зарубіжна
література
денної форми здобуття вищої освіти
Толмач Вікторія Василівна

Керівник: **Боднарчук Т.В.**, кандидат
педагогічних наук, доцент, доцент кафедри
німецької мови

Рецензент: **Марчишина А.А.**, доктор
філологічних наук, професор, завідувач кафедри
англійської мови

Кам'янець-Подільський, 2025 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МІЖКУЛЬТУРНОГО СПІЛКУВАННЯ У НАВЧАННІ НІМЕЦЬКОЇ МОВИ.....	7
1.1 Поняття міжкультурної комунікації в сучасній лінгводидактиці.....	7
1.2 Формування міжкультурної компетентності у процесі навчання іноземної мови.....	11
РОЗДІЛ 2 ПРОФЕСІЙНА ОРІЄНТАЦІЯ ЯК ЧИННИК МОТИВАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ НІМЕЦЬКОЇ МОВИ.....	18
2.1 Вибір професії як соціально-психологічний процес у старшокласників.....	18
2.2 Використання німецької мови в професійній діяльності: сучасні тенденції.....	25
РОЗДІЛ 3 МІЖКУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ ТА ПРОФЕСІЙНЕ САМОВИЗНАЧЕННЯ СТАРШОКЛАСНИКІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ НІМЕЦЬКОЇ МОВИ.....	28
3.1 Засоби формування професійної орієнтації старшокласників крізь призму міжкультурного спілкування на уроках німецької мови.....	28
3.2 Аналіз результатів емпіричного дослідження.....	37
ВИСНОВКИ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	54
ДОДАТКИ.....	61

ВСТУП

Актуальність. Інтеграція України до європейського освітнього простору формує нові вимоги суспільства до рівня володіння іноземною мовою випускниками закладів загальної середньої освіти. Тому основною метою навчання іноземної мови є оволодіння нею як повноцінним засобом реального міжкультурного спілкування на рівні, що забезпечує можливість підтримувати контакти з іноземними ровесниками та сприяє подальшому особистісному та професійному розвитку. Сьогодні перед громадянами України відкриваються широкі перспективи у сфері здобуття вищої освіти та працевлаштування. Випускники мають можливість навчатися за кордоном, брати участь у міжнародних проєктах, проходити стажування в іноземних освітніх установах, здійснювати наукові дослідження з використанням іншомовних джерел, у тому числі за межами країни. У разі безпосереднього виходу на ринок праці важливими стають уміння складати автобіографію, офіційні листи та проходити співбесіду іноземною мовою тощо.

Проблематика міжкультурної комунікації в різних її аспектах неодноразово була предметом досліджень українських та зарубіжних науковців (Н.Ф. Бориско, Л.П. Голованчук, А.Й. Гордєєва, Н.С. Жданова, А.С. Іванова, Н.К. Скляренко, О.Л.Красковська, С.Ю. Ніколаєва, Л. Бределла та Х. Кріст, Х.Д. Браун, М. Байрам та М. Флемінг, С. Крамч, С. Мертен, Й. Роше та ін [7, 10, 11, 13, 15, 18, 22, 40, 41, 43, 51, 53, 57].

Проте поєднання суспільної потреби у формуванні в старшокласників умінь міжкультурного спілкування з професійною спрямованістю та недостатній рівень теоретичної і методичної розробки цієї проблеми зумовлюють актуальність теми даного дослідження.

Об'єктом дослідження є процес навчання старшокласників міжкультурному спілкуванню на уроках німецької мови у закладах загальної середньої освіти.

Предметом дослідження є інструменти навчання старшокласників міжкультурного спілкування німецькою мовою з орієнтацією на вибір професії на уроках німецької мови у закладах загальної середньої освіти.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідити процес навчання міжкультурного спілкування німецькою мовою з орієнтацією на вибір професії, розробити відповідні завдання та вправи та визначити їх ефективність шляхом апробації на уроках німецької мови.

Для досягнення мети необхідно вирішити такі **завдання**:

- проаналізувати трактування поняття «міжкультурне спілкування» у науковій літературі;
- описати соціально-психологічні аспекти вибору професії у старшокласників;
- охарактеризувати можливості використання німецької мови у майбутній професійній діяльності старшокласників;
- окреслити засоби та розробити вправи для формування професійної орієнтації старшокласників крізь призму міжкультурного спілкування на уроках німецької мови у закладах загальної середньої освіти;
- апробувати результати дослідження на уроках німецької мови у старших класах закладів загальної середньої освіти.

Методи дослідження. Тема кваліфікаційної роботи зумовила необхідність комплексного використання різних методів дослідження. Для розв'язання поставлених завдань у роботі використовувались теоретичні методи дослідження: загальнонаукові (аналіз, синтез, порівняння, систематизація та узагальнення) – з метою аналізу стану досліджуваної проблеми у науковій літературі та уточнення сутності базових понять дослідження; емпіричні: діагностичні (спостереження, анкетування) – з метою визначення ефективності використання розроблених вправ і завдань для формування професійної орієнтації старшокласників крізь призму

міжкультурного спілкування на уроках німецької мови у старших класах закладів загальної середньої освіти.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в тому, що запропоновано інтегративний підхід до навчання міжкультурного спілкування, що поєднує лінгвокультурологічні та профорієнтаційні концепції; у розширенні уявлень про можливості поєднання навчання іноземної мови з формуванням міжкультурного спілкування та професійних орієнтирів старшокласників.

Теоретичне значення одержаних результатів полягає в тому, що уточнено сутність поняття «міжкультурне спілкування», німецькою мовою з орієнтацією на професійне самовизначення, запропоновано засоби навчання, які поєднують розвиток мовленнєвих умінь із формуванням готовності старшокласників до міжкультурної комунікації в майбутньому професійному середовищі.

Практичне значення результатів дослідження. Кваліфікаційна робота виконується на замовлення Вашковецького ліцею Дністровського району Чернівецької області (лист-замовлення № 01-17/253/1 від 21.10.2024 року).

Матеріали дослідження можна також використовувати на лекційних, практичних та лабораторних заняттях з методики навчання німецької мови у закладах загальної середньої освіти, під час проходження виробничої педагогічної практики, а також у майбутній професійній діяльності.

Апробація результатів дослідження. Основні положення магістерського дослідження обговорювалися на Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні тенденції у філологічних та педагогічних дослідженнях: вітчизняний і міжнародний вимір» (м. Тернопіль, 21 березня 2025 р.); на науковій конференції студентів і магістрантів Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка за підсумками науково-дослідної роботи в 2024-2025 навчальному році (м. Кам'янець-Подільський, 9-10 квітня 2025 року); на VII Всеукраїнській науково-практичній конференції «Іноземна мова у полікультурному просторі: досвід

та перспективи» (м. Кам'янець-Подільський, 10 квітня 2025 року); на XIV Регіональній науково-практичній конференції «Методика навчання філологічних дисциплін у закладах загальної середньої та вищої освіти» (м. Кам'янець-Подільський, 10 грудня 2025 року) та на засіданні круглого столу «Сучасні технології навчання німецької мови у старших класах закладів загальної середньої освіти: теоретико-прикладний аспект» (м. Кам'янець-Подільський, 23 жовтня 2025 року).

Публікації. Результати дослідження висвітлені у тезах доповідей:

- Боднарчук Т.В., Толмач В.В. Міжкультурна комунікація у процесі навчання іноземної мови. *Сучасні тенденції у філологічних та педагогічних дослідженнях: вітчизняний і міжнародний вимір*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, 21 березня 2025 р, ЗУНУ, Тернопіль. С.149-151.

- Толмач В.В. Формування міжкультурної компетентності старшокласників у процесі вивчення німецької мови з орієнтацією на вибір професії. *Методика викладання філологічних дисциплін у загальноосвітніх та вищих навчальних закладах України* : матеріали XIV Регіональної науково-практичної конференції, 10 грудня 2025 року, м. Кам'янець-Подільський [Електронний ресурс]. Кам'янець-Подільський: Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2025. С.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, де визначені актуальність, мета, завдання, об'єкт і предмет, методи, теоретичне та практичне значення дослідження; з трьох розділів та загальних висновків, списку використаних джерел (62 найменування) та додатків. Обсяг роботи – 72 сторінки, основний зміст викладено на 53 сторінках. Матеріали дослідження узагальнено за допомогою 13 рисунків

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило комплексно проаналізувати теоретичні засади, методичні підходи та практичні результати формування міжкультурної компетентності старшокласників у процесі вивчення німецької мови з орієнтацією на професійне самовизначення.

У процесі вирішення першого завдання проаналізовано трактування поняття «міжкультурне спілкування» у науковій літературі. З'ясовано, що сучасна парадигма мовної освіти зазнала суттєвих змін, переорієнтувавшись із суто лінгвістичного підходу на міжкультурний. На основі аналізу праць вітчизняних та зарубіжних науковців, а також нормативних документів Ради Європи та ЄС, визначено, що міжкультурне спілкування є складним, багатовимірним процесом взаємодії представників різних лінгвокультурних спільнот.

У роботі конкретизовано сутність міжкультурної компетентності старшокласників як інтегративної характеристики особистості, що охоплює не лише мовні знання, а й систему соціокультурних знань, умінь, навичок та особистісних якостей (емпатія, толерантність, відсутність упереджень).

Доведено, що успішне міжкультурне спілкування неможливе без розуміння національно-культурної специфіки країни, мова якої вивчається, її цінностей, норм поведінки та особливостей професійного етикету. Саме здатність до адекватної інтерпретації комунікативної поведінки партнера та готовність до діалогу культур є ключовими індикаторами сформованості цієї компетентності.

Відповідно до другого завдання описано соціально-психологічні аспекти вибору професії у старшокласників. Встановлено, що старший шкільний вік (юнацький період) є сенситивним етапом для професійного самовизначення, яке розглядається як центральне психологічне новоутворення цього віку. Аналіз психолого-педагогічної літератури засвідчив, що процес вибору професії у сучасних старшокласників ускладнюється динамічністю ринку

праці, появою нових професій та високими вимогами до «м'яких навичок» (soft skills). Виявлено, що на професійний вибір впливають як зовнішні чинники (престижність, рівень оплати, соціальний запит), так і внутрішні (інтереси, здібності, ціннісні орієнтації). У цьому контексті урок іноземної мови виступає унікальним середовищем для актуалізації професійного самовизначення. Він дозволяє змодельовати ситуації майбутньої професійної діяльності, допомогти учням співвіднести власні «Я-концепції» з вимогами різних професій та усвідомити важливість неперервної освіти впродовж життя.

У межах третього завдання охарактеризовано можливості використання німецької мови у майбутній професійній діяльності старшокласників. Обґрунтовано, що в умовах глобалізації та євроінтеграції України німецька мова трансформується з навчального предмета в дієвий інструмент професійної реалізації. Німеччина, Австрія та Швейцарія є провідними економічними партнерами та лідерами у сферах інженерії, медицини, логістики та ІТ-технологій, що робить володіння німецькою мовою потужною конкурентною перевагою на ринку праці.

Доведено, що інтеграція профорієнтаційного змісту в процес навчання німецької мови сприяє формуванню у старшокласників розуміння прагматичної цінності володіння іноземною мовою. Це дозволяє майбутнім фахівцям не лише отримувати доступ до актуальної фахової інформації та новітніх досліджень мовою оригіналу, але й брати участь у міжнародних стажуваннях, проєктах академічної мобільності та ефективно працювати в мультикультурних командах.

Виконуючи четверте завдання, окреслено засоби та розроблено вправи для формування професійної орієнтації старшокласників крізь призму міжкультурного спілкування, які базуються на використанні автентичних матеріалів професійного спрямування (текстів, інтерв'ю, відеосюжетів, інфографіки, оголошень про вакансії). Змістове наповнення вправ охоплювало актуальні для німецькомовного простору професійні сфери: ІТ, інженерія

відновлюваної енергетики, медицина, логістика, дизайн та туризм. Практична апробація розроблених завдань та аналіз результатів анкетування (вхідного та підсумкового) засвідчили високу ефективність запропонованої методики:

- Якісна зміна обізнаності: Відбулася трансформація уявлень учнів про ринок праці німецькомовних країн. Якщо на початковому етапі домінували стереотипні уявлення, то після роботи з текстами відповіді здобувачів освіти стали глибокими та аргументованими.

- Зростання мотивації: 64,3 % старшокласників підтвердили, що робота з професійно орієнтованими текстами змінила їхнє ставлення до вивчення німецької мови — вони почали сприймати її як реальний ресурс для кар'єрного зростання.

- Усвідомлення ролі мови: 71,4 % респондентів зазначили прямий зв'язок між рівнем володіння німецькою мовою та потенційною успішністю в обраній професії. Жоден учень не відніс знання мови до другорядних факторів.

- Соціокультурний аналіз: 100 % учасників експерименту змогли проаналізувати причини відмінностей у популярності професій в Україні та країнах DACH, пов'язавши їх з рівнем економічного розвитку, міграційними процесами та культурними особливостями, що свідчить про високий рівень сформованості когнітивного компонента міжкультурної компетентності.

Учні продемонстрували здатність аналізувати соціально-економічні фактори. 100 % опитаних пов'язали відмінності популярності професій між Україною та німецькомовними країнами з економічним розвитком, а також відзначили роль міграції та культурних особливостей.

Отже, результати дослідження підтвердили ефективність запропонованої методики. Залучення учнів до роботи з автентичними іншомовними матеріалами професійного спрямування сприяло формуванню міжкультурної компетентності, підвищенню мотивації, розширенню знань про сучасні професії та розвитку здатності застосовувати іноземну мову як інструмент професійного зростання.

Подальші дослідження даної теми вбачаємо у розробці комплексної системи вправ та завдань, які можуть використовуватися на уроках німецької мови у старших класах як ефективний засіб формування міжкультурної компетентності та підтримки професійного самовизначення здобувачів освіти.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ананко Т. Теоретичні аспекти професійної орієнтації в загальноосвітніх навчальних закладах України. *Вища школа*. 2014. № 11/12. С. 91–99.
2. Асаєва В. В. Філософія сучасної полікультурної, мультилінгвальної освіти. URL: <http://www.info-library.com.ua/books-text-11612.html> (Дата звернення 28.11.2024 р)
3. Афанас'єва Л. В., Смирнова М. Л. Навчання іноземної мови як інструмент для ефективних міжкультурних контактів. *Modern Science: Problems and Innovations* : зб. матеріалів II Міжнар. наук.-практ. конф. (Стокгольм, Швеція, 3–5 трав. 2020 р.). Стокгольм, 2020. С. 697–705.
4. Байбакова О. Формування міжкультурної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи у вищих навчальних закладах США : дис. ... канд. пед. наук. Ужгород, 2017. 336 с.
5. Білозір О. С. Розвиток полілінгвальної компетентності учнів профільної школи на засадах дидактики багатомовності : дис. ... д-ра філософії : 014 / Криворізький державний педагогічний університет. Кривий Ріг, 2022. 394 с.
6. Богослав І., Тарасенко О. Інноваційні процеси формування міжкультурної комунікативної компетентності педагогів і учнів в умовах полікультурного освітнього середовища. *Формування стратегій міжкультурної комунікації особистості учня в онтогенезі: від методики до методології* : тези Міжнар. наук.-практ. конф. (Мелітополь, 13–14 верес. 2018 р.) / за заг. ред. Л. Афанасьєвої, Н. Глебової. Мелітополь : Вид-во МДПУ ім. Богдана Хмельницького, 2018. С. 48–55.
7. Бориско Н. Ф. Теоретичні основи створення навчально-методичних комплексів для мовної міжкультурної підготовки вчителів іноземних мов (на матеріалі інтенсивного навчання німецької мови) : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.02. Київ, 2000. 36 с.
8. Воротняк Л. І. Деякі аспекти формування міжкультурної комунікативної компетенції магістрів вищих педагогічних навчальних закладів. *Вісник*

Національної академії Державної прикордонної служби України. 2015. Вип. 1. URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vnadps_2015_1_3.pdf (Дата звернення 16.12.2024 р).

9. Галицька М. Міжкультурна комунікація та її значення для професійної діяльності майбутніх фахівців. *Освітологічний дискурс*. 2014. Вип. 2 (6). С. 23-32.

10. Голованчук Л. П. Навчання учнів основної загальноосвітньої школи культурно-країнознавчої компетенції на уроках англійської мови : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / КНЛУ. Київ, 2003. 345 с.

11. Гордєєва А. Й. Навчання старшокласників загальноосвітньої школи обговорення проблем англійською мовою в умовах міжкультурного спілкування : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / КНЛУ. Київ, 2004. 249 с.

12. Дзевицька Л. С. Основні напрями та особливості професійної підготовки вчителів німецької мови в Україні. *Educational Dimension*. 2021. № 48. С. 58–63. URL: https://www.researchgate.net/publication/352270953_Osnovni_naprami_ta_osoblivosti_profesijnoi_pidgotovki_vciteliv_nimeckoi_movi_v_Ukraini (Дата звернення 24.03.2025 р)

13. Жданова Н. С. Соціально-психологічні особливості міжкультурного іншомовного ділового спілкування. *Вісник Київського національного лінгвістичного університету*. 2004. Вип. 7. С. 167-175.

14. Загальноєвропейські рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання / за ред. С. Ю. Ніколаєвої. Київ : Ленвіт, 2003. 261 с.

15. Іванова А. С., Скляренко Н. К. Навчання учнів старшої школи обговорення проблеми вибору професії в умовах міжкультурного спілкування. Частина 2. *Бібліотечка журналу «Іноземні мови»*. Київ : Ленвіт, 2005. Вип. 2. 64 с.

16. Козак А. В., Близнюк Л. М. Міжкультурна комунікація у вивченні німецької мови. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Філологія»*. 2021. Вип. 12(80). С. 143–146.

17. Костенко Д. В. Дослідження поняття міжкультурної компетентності: теоретичний аспект. URL: https://www.researchgate.net/publication/362057290_Doslidzenna_ponatta_mizkulturnoi_kompetentnosti_teoreticnij_aspekt (Дата звернення 15.12.2024 р)
18. Красковська О. Л. Моделювання процесу міжкультурного спілкування для навчання старшокласників загальноосвітньої школи стандартів комунікативної поведінки Великобританії. *Вісник КНЛУ*. 2003. Вип. 6. С. 89-100.
19. Кухаренко О. В. Навчання у житті школяра: сучасний зміст шкільної програми та перспективи її зміни в майбутньому. *Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка*. 2012. № 2. С. 43-54.
20. Лазаренко Т. В., Осьмачко С. А. Використання контекстного навчання в процесі вивчення іноземної мови у ЗВО. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2021. № 75, т. 2. URL: http://pedagogy-journal.kpu.zp.ua/archive/2021/75/part_2/21.pdf (Дата звернення 19.04.2025 р)
21. Мартиненко О. О. Загальні особливості професійного самовизначення сучасних старшокласників. *Психологія особистості*. 2020. № 16. С. 151–155. URL: <http://habitus.od.ua/journals/2020/16-2020/26.pdf> (Дата звернення 20.02.2025 р).
22. Методика викладання іноземних мов у середніх навчальних закладах : підручник / кол. авт. під керівн. С. Ю. Ніколаєвої. 2-ге вид., випр. і переробл. Київ : Ленвіт, 2002. 328 с.
23. Методика навчання іноземних мов і культур : теорія і практика : підручник для студ. класичних, педагогічних і лінгвістичних університетів / Бігич О. Б., Бориско Н. Ф., Борецька Г. Е. та ін. ; за загальн. ред. С. Ю. Ніколаєвої. Київ : Ленвіт, 2013. 590 с.
24. Методика навчання іноземних мов і культур в європейському контексті у закладах вищої освіти : навч.-метод. посібник / С. Ю. Ніколаєва, Н. Ф. Бориско, Н. В. Майер. Київ : Видавничий центр КНЛУ, 2019. 100 с.

25. Морозов В. Філософія впровадження інновацій у педагогічний процес. *Вища освіта України*. 2014. № 2. С. 36–39.
26. М'язова І. Ю. Особливості тлумачення поняття «міжкультурна комунікація». *Філософські проблеми гуманітарних наук*. 2006. № 8. С. 108–113.
27. Нежива О. Міжкультурна комунікація як один із кроків успішної професійної діяльності. *Стратегії міжкультурної комунікації в мовній освіті сучасного ВНЗ* : зб. матеріалів Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 21 березня 2017 р.). Київ : КНЕУ, 2017. С. 15–18.
28. Паничок Т. Я. Особливості формування міжкультурної комунікації у процесі викладання німецької мови. *Молодий вчений*. 2017. № 10 (50). С. 509–512.
29. Пасічник О. С. Міжкультурна медіація – переосмислення місця і ролі рідної мови у навчанні іноземних мов. *Проблеми сучасного підручника*. 2019. Вип. 22. С. 213–223.
30. Педагогіка і виховання : методика роботи соціального педагога з профорієнтації вихованців. URL: <http://www.novapedahohika.com/nolom-417.html> (Дата звернення 24.01.2025 р).
31. Полонська Т. К. Профільне навчання іноземної мови учнів старшої школи : метод. рек. Київ : Педагогічна думка, 2014. 80 с.
32. Практикум з методики навчання іноземних мов і культур у загальноосвітніх навчальних закладах : англ. мова, нім. мова, франц. мова, ісп. мова : навч. посіб. для студ. класичних, педагогічних і лінгвістичних університетів / за ред. С. Ю. Ніколаєвої. Ірпінь : Видавець Романенко Л. Л., 2016. 398 с.
33. Приходько Н. Г. Формування міжкультурної комунікації у процесі опанування іноземною мовою. *Стратегії міжкультурної комунікації в мовній освіті сучасного ВНЗ* : зб. матеріалів Міжнар. наук.-практ. конф. Київ : КНЕУ, 2016. С. 115–117.
34. Професійна орієнтація у новій українській школі. 2020. URL: <https://uied.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/konczepczyia->

[profori%D1%94ntaczii%CC%88-dlya-gromadskogo-obgovorennya-16_12_20-.pdf](#)

(Дата звернення 02.02.2025 р.).

35. Руда Н. Л. Тенденції прояву мотивації отримання знань та оцінок у старшокласників з різною навчальною успішністю. *Психологія і суспільство*. 2005. № 3. С. 115–123.

36. Синякова В. Б. Професійне самовизначення особистості. URL: <http://kyivobl.man.gov.ua/zakhody/Poradi> (Дата звернення 05.03.2025 р.).

37. Тимків Н., Сахневич І. Міжнародна професійна комунікація інженерів у діалозі професійних і полілозі національних культур. *Міжкультурна комунікація в контексті глобалізаційного діалогу: стратегії розвитку* : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. (Одеса, 25–26 листоп. 2022 р.). Львів ; Торунь : Liha-Pres, 2022. Ч. 3. С. 114–118.

38. Федоренко Ю. П. Формування у старшокласників комунікативної компетенції в процесі вивчення іноземної мови : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.09. Луцьк, 2005. 22 с.

39. Bolten J. Was heißt «Interkulturelle Kompetenz? Perspektiven für die internationale Personalentwicklung». *Wirtschaft als interkulturelle Herausforderung* / J. Berninghausen, V. Künzer (Hg.). Frankfurt a. M. : Iko, 2007. S. 155.

40. Bredella L., Christ H. Didaktik des Fremdverstehens. Tübingen : Gunter Narr Verlag, 1995. 230 S.

41. Brown H. D. Learning a Second Culture. *Culture Bound*. Cambridge : Cambridge University Press, 1998. P. 33–48.

42. Buhlmann R., Fearn A. Handbuch des fach- und berufsbezogenen Deutschunterrichts DaF, DaZ, CLIL. Berlin : Frank & Timme, 2013. 660 S.

43. Byram M., Fleming M. Introduction. *Language Learning and Intercultural Perspective: Approaches through Drama and Ethnography*. Cambridge: Cambridge University, 1998. P. 1–10.

44. Deardorff D. K. Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of Studies in Intercultural Education*. 2006. Vol. 10, no. 3. P. 241–266.

45. Fantini A. E. Exploring intercultural competence: A construct proposal. Paper presented at the National Council of Less Commonly Taught Languages. URL: https://www.researchgate.net/publication/254663146_Exploring_and_Assessing_Intercultural_Competence _ (Дата звернення 18.05.2025 р.).
46. Fischer G. E-mail in foreign language teaching. Towards the creation of virtual classrooms. Tübingen : Stauffenburg Medien, 1998. 145 p.
47. German as a foreign language. Current trends. URL: <https://www.goethe.de/en/spr/ger.html> _ (Дата звернення 18.09.2025 р.).
48. Gottfredson L. S. Using Gottfredson's theory of circumscription and compromise in career guidance and counseling. *Career development and counseling: Putting theory and research to work* / ed. S. D. Brown, R. W. Lent. Hoboken : John Wiley & Sons, 2005. P. 71–100.
49. Holland J. L. Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments. 3rd ed. Odessa, FL : Psychological Assessment Resources, 1997. 303 p.
50. Knapp K. Intercultural Communication in EESE. URL: <http://www.cs.uu.nl/docs/vakken/bci/programma/intercult.html> (Дата звернення 27.03.2025 р.).
51. Kramch C. Context and Culture in Language Teaching. Cambridge : Cambridge University Press, 1996. 294 p.
52. Lüsebrink H.-J. Interkulturelle Kommunikation : Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer. 4. Aufl. Stuttgart : J. B. Metzler, 2016. 211 S.
53. Merten S. Fremdsprachenerwerb als Element interkultureller Bildung. Frankfurt am Main : Peter Lang Verlag, 1995. 324 S.
54. Moosmüller A. Interkulturelle Kompetenz und interkulturelle Kenntnisse. *Mit der Differenz leben. Europäische Ethnologie und Interkulturelle Kommunikation* / K. Roth. München : Verlag, 1996. S. 217–290.

55. Professions in demand. URL: <https://www.make-it-in-germany.com/en/working-in-germany/professions-in-demand> (Дата звернення 22.10.2025 р.).
56. Reimann D. Transkulturelle kommunikative Kompetenz im Unterricht der romanischen Sprachen. *Transkulturelle kommunikative Kompetenz in den romanischen Sprachen* / D. Reimann (Hg.). Tübingen : Narr, 2014. S. 11–95.
57. Roche J. Interkulturelle Sprachendidaktik. Eine Einführung. Tübingen : Gunter Narr Verlag, 2001. 248 S.
58. Sprache und Kommunikation in der beruflichen Aus- und Weiterbildung : ein interdisziplinäres Handbuch / Hrsg. C. Ebing, K. H. Kiefer. Tübingen : Narr Francke Attempto, 2018. 380 S.
59. Wei R. Examining the Influence of the RIASEC Theory within the Holland Code on Students' Academic Performance in Their Chosen Disciplines among the Context of Higher Education. *Cogent Education*. 2024. Vol. 11, no. 1. DOI: <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2391274> (Дата звернення 30.05.2025 р.).
60. Welsch W. Was ist eigentlich Transkulturalität? *Transkulturelle Bildung* / L. Darowska, T. Lüttenberg, C. Machold (Hg.). Bielefeld : transcript Verlag, 2010. S. 39–66.
61. Yaprak A. Motivation to learn German as a foreign language: A systematic literature review. *Social Sciences & Humanities Open*. 2025. Vol. 12. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2590291125004693> (Дата звернення 24.04.2025 р.).
62. Zeniakin O. Формування іншомовної комунікативної компетентності німецьких студентів на основі використання рідної мови. URL: https://www.researchgate.net/publication/392553712_Formuvanna_insomovnoi_komunikativnoi_kompetentnosti_nimeckih_studentiv_na_osnovi_vikoristanna_ridnoi_movi (Дата звернення 31.03.2025 р.).

ДОДАТКИ

Додаток А

Тексти профорієнтаційної тематики

Text 1

Hinter den Kulissen eines Berliner Tech-Start-ups

Marie (28) sitzt in einem Großraumbüro in Berlin-Kreuzberg. Um sie herum wird Englisch gesprochen – ihr Team kommt aus fünf verschiedenen Ländern. Marie arbeitet als Full-Stack-Entwicklerin bei „EcoMove“, einem jungen Unternehmen, das intelligente Verkehrssysteme für Großstädte entwirft. „Viele denken immer noch, wir sitzen allein im dunklen Keller und tippen Nullen und Einsen“, lacht Marie. „Aber die Realität sieht ganz anders aus. Kommunikation ist mein wichtigstes Werkzeug.“

Der deutsche Arbeitsmarkt sucht händeringend nach IT-Spezialisten, doch die Anforderungen sind gestiegen. Es reicht nicht mehr, nur eine Programmiersprache wie Python oder Java zu beherrschen. „Wir arbeiten agil, meistens nach der Scrum-Methode“, erklärt Marie. Das bedeutet: tägliche Meetings, enge Absprachen mit Designern und ständiges Feedback. Vormittags programmiert sie an neuen Features für die App, nachmittags steht oft „Bugfixing“ auf dem Plan – die mühsame Suche nach Fehlern im Code.

Was Marie an ihrem Beruf in Deutschland besonders schätzt, sind die flachen Hierarchien und die Flexibilität. Homeoffice ist Standard, nicht die Ausnahme. Aber der Druck kann hoch sein, besonders kurz vor einem „Product Launch“. „Man muss eine hohe Frustrationstoleranz haben“, gibt sie zu. „Technologie ändert sich rasend schnell. Wer nicht bereit ist, lebenslang zu lernen, ist in dieser Branche falsch.“ Trotzdem würde sie nicht tauschen: „Zu sehen, wie der eigene Code das Leben von Tausenden Menschen in der Stadt verbessert, ist ein großartiges Gefühl.“

Aufgaben zum Text 1:

1. Leseverstehen (Detailverständnis)

Richtig oder Falsch? Korrigiere die falschen Aussagen.

a) In Maries Büro arbeiten fast nur Deutsche, deshalb wird Deutsch gesprochen.

- b) Maries Arbeitstag besteht hauptsächlich aus isolierter Programmierung ohne viel Kontakt zu anderen.
- c) „Bugfixing“ bezeichnet das Entwickeln neuer kreativer Ideen für die App.
- d) Einer der Nachteile des Berufs ist der hohe Zeitdruck vor Veröffentlichungen neuer Produkte.

2. Wortschatz (Fachsprache)

Ordne die Begriffe den passenden Definitionen zu: (Begriffe: Agiles Arbeiten | Frustrationstoleranz | Flache Hierarchien | Bugfixing)

_____ : Die Fähigkeit, ruhig zu bleiben, auch wenn etwas nicht sofort funktioniert oder stressig ist.

_____ : Eine Arbeitsweise, die flexibel ist und auf regelmäßigen Austausch im Team setzt.

_____ : Eine Organisationsstruktur mit wenigen Chefs und viel Eigenverantwortung für die Mitarbeiter.

_____ : Der Prozess, Fehler in der Software zu finden und zu beheben.

3. Diskutiert:

Partnerarbeit: Start-up vs. Konzern Im Text werden Vorteile eines Start-ups genannt (flache Hierarchien, Flexibilität). Diskutiert zu zweit: Was könnten im Gegensatz dazu die Vorteile eines großen, traditionellen Konzerns (z.B. Siemens oder BMW) sein?

Nutzt Redemittel wie: „Einerseits ..., andererseits ...“, „Ich könnte mir vorstellen, dass ...“, „Im Gegensatz dazu ...“.

4. Schreiben (Kreativ)

Szenario: Du interessierst dich für ein Praktikum bei „EcoMove“. Schreibe eine kurze E-Mail (ca. 80-100 Wörter) an Marie.

Text 2

Zwischen Naturschutz und Energiewende: Ein Job mit Spannung

Susanne (34) steht auf 2.000 Metern Höhe in den Tiroler Alpen. Der Wind pfeift, und vor ihr ragen riesige Rotorblätter in den Himmel. Susanne ist

Projektleiterin für Windkraftanlagen bei einem großen österreichischen Energieversorger in Innsbruck. Ihr Job klingt romantisch – „Arbeiten, wo andere Urlaub machen“ – doch die Realität ist ein harter Kampf um Zentimeter, Genehmigungen und Akzeptanz.

„Österreich hat das Ziel, bis 2030 seinen Strom zu 100 % aus erneuerbaren Energien zu beziehen“, erklärt die Ingenieurin. „Aber wir haben ein Platzproblem. Im Tal wohnen die Menschen, am Berg ist die Natur oft geschützt.“ Susannes Hauptaufgabe ist daher nicht nur technischer Natur. Natürlich muss sie physikalische Berechnungen durchführen, Standorte mit Drohnen und Simulationssoftware analysieren und die Effizienz der Turbinen überwachen. Aber fast 50 % ihrer Arbeitszeit verbringt sie mit Kommunikation.

Sie verhandelt mit Landwirten, diskutiert mit Naturschützern, die sich um Vögel sorgen, und muss Bürgermeister erklären, warum ein Windpark gut für die Gemeindekasse ist. „Man braucht ein dickes Fell“, gibt Susanne zu. „Technisches Know-how in Mathe und Physik ist die Basis. Aber ohne Diplomatie und Empathie scheitern Projekte.“ Was sie antreibt? „Wenn ich sehe, dass eine einzige Anlage Tausende Haushalte mit sauberem Strom versorgt und wir damit fossile Brennstoffe ersetzen, dann weiß ich: Der ganze Stress hat sich gelohnt.“

Aufgaben zum Text 2:

1. Leseverstehen (Detailverständnis)

Richtig oder Falsch? Korrigiere die falschen Aussagen.

a) Susannes Arbeitsplatz ist ausschließlich das Büro in Innsbruck, wo sie am Computer Simulationen erstellt.

b) Österreich hat das Ziel, bis zum Jahr 2030 komplett auf erneuerbare Energien umzusteigen.

c) Die größte Herausforderung in Susannes Job ist die Mathematik; Kommunikation spielt fast keine Rolle.

d) Susanne muss oft zwischen den Interessen der Energiewirtschaft und dem Naturschutz (oder Tourismus) vermitteln.

2. Wortschatz (Fachsprache)

Was ist gemeint? Ordne die Begriffe den Erklärungen zu. (Begriffe: Die Genehmigung | Fossile Brennstoffe | Das „dicke Fell“ | Die Energiewende)

_____ : Der Übergang von alten Energiequellen (Kohle, Öl) zu nachhaltigen Energien (Wind, Sonne).

_____ : Eine offizielle Erlaubnis von einer Behörde, um zum Beispiel etwas bauen zu dürfen.

_____ : Energieträger wie Erdöl, Kohle oder Erdgas, die beim Verbrennen CO₂ freisetzen.

_____ : Eine metaphorische Bezeichnung für psychische Widerstandskraft und die Fähigkeit, Kritik nicht persönlich zu nehmen.

3. Diskussion

Partnerarbeit: Das „NIMBY“-Phänomen NIMBY steht für „Not In My Backyard“ (Nicht in meinem Hinterhof). Viele Menschen finden erneuerbare Energien gut, wollen aber kein Windrad in der Nähe ihres eigenen Hauses haben (wegen Lärm oder Aussicht). Diskutiert zu zweit:

Wie würdet ihr reagieren, wenn ein Windpark direkt vor eurem Fenster geplant würde?

Welche Argumente könnte Susanne nutzen, um euch zu überzeugen? (z.B. günstigerer Strom für Anwohner, Beteiligung am Gewinn, Klimaschutz für die Enkelkinder).

4. Schreiben (Reflexion)

Thema: Beruf mit Sinn vs. hohes Gehalt? Susanne sagt: „Der ganze Stress hat sich gelohnt“, weil sie einen Sinn in ihrer Arbeit sieht (Beitrag zum Klimaschutz). Schreibe einen kurzen Kommentar (ca. 80-100 Wörter): Was ist für deine zukünftige Berufswahl wichtiger: Viel Geld zu verdienen oder etwas Sinnvolles für die Gesellschaft zu tun? Begründe deine Meinung.

Text 3

Zwischen Schichtdienst und Spitzenmedizin am Zürichsee

Elias (26) blickt auf den Monitor der Intensivstation im Universitätsspital Zürich. Die grünen Kurven zeigen den Herzschlag seines Patienten stabil an. „Viele stellen sich den Beruf immer noch so vor: Händchen halten und Essen bringen“, sagt Elias ernst. „Aber in der Schweiz ist Pflege ein hoch akademischer Beruf. Ich überwache komplexe Vitalwerte, bediene Beatmungsgeräte und muss bei Notfällen in Sekundenbruchteilen entscheiden, bis der Arzt kommt.“

Zürich zahlt weltweit mit die höchsten Gehälter im Gesundheitswesen, doch das Leben ist teuer und die Arbeit fordernd. Elias arbeitet im Schichtdienst: Früh-, Spät- und Nachtschichten wechseln sich ab. „Das bringt den Biorhythmus durcheinander. Man braucht Disziplin, um fit zu bleiben“, gibt er zu. Ein weiteres Hindernis für viele ausländische Fachkräfte ist die Sprache. Zwar ist Hochdeutsch die Schriftsprache, aber im Team und mit Patienten wird „Schwyzerdütsch“ (Schweizer Dialekt) gesprochen. „Am Anfang habe ich nur Bahnhof verstanden“, lacht Elias, der aus Norddeutschland kommt. „Aber man hört sich rein.“

Trotz des Stressfaktors und der bürokratischen Dokumentation am Computer liebt Elias seinen Job. Die Hierarchien sind flacher als in vielen anderen Ländern, Pflegekräfte werden als Experten respektiert. „Wenn ein Patient nach Wochen auf der Intensivstation endlich wieder selbstständig atmen kann, ist das der Moment, für den ich das alles mache.“

Aufgaben zum Text 3:

1. Leseverstehen

Richtig oder Falsch? Korrigiere die falschen Aussagen.

a) Elias' Hauptaufgabe besteht darin, das Essen zu servieren und Patienten zu waschen.

b) Der Schichtdienst ist körperlich anstrengend und stört den natürlichen Schlafrhythmus.

c) In Schweizer Krankenhäusern wird ausschließlich Hochdeutsch gesprochen, damit jeder alles versteht.

d) Pflegekräfte in der Schweiz haben viel Verantwortung und bedienen auch komplizierte medizinische Geräte.

2. Wortschatz (Fachsprache)

Verbinde die Begriffe mit der richtigen Erklärung. (*Begriffe: Der Schichtdienst | Die Vitalwerte | Die Hierarchie | „Nur Bahnhof verstehen“*)

1. _____: Medizinische Daten wie Puls, Blutdruck und Körpertemperatur, die zeigen, wie es dem Patienten geht.
2. _____: Eine Redewendung, die bedeutet: „Ich habe absolut nichts verstanden.“
3. _____: Ein Arbeitsmodell, bei dem rund um die Uhr gearbeitet wird (auch nachts und am Wochenende).
4. _____: Die Rangordnung in einer Firma oder einem Krankenhaus (wer darf wem etwas befehlen).

3. Partnerarbeit:

Gehalt vs. Freizeit Pflegekräfte in der Schweiz verdienen sehr gut, haben aber oft ungünstige Arbeitszeiten (Nachtarbeit, Wochenende), während ihre Freunde frei haben. Diskutiert:

- Wäre ein hohes Gehalt für euch ein Grund, auf freie Wochenenden und regelmäßigen Schlaf zu verzichten?
- Welche Berufe kennt ihr noch, die Schichtarbeit erfordern? (z.B. Polizei, Pilot, Hotellerie). Findet ihr diese Berufe attraktiv?

4. Schreibt:

Tagebucheintrag. Versetze dich in die Lage von Elias. Du kommst gerade von einer anstrengenden Nachtschicht nach Hause. Schreibe einen kurzen Tagebucheintrag (ca. 80-100 Wörter):

Wie fühlst du dich körperlich? (müde, erschöpft, aufgekratzt?)

Was ist in dieser Nacht Besonderes passiert? (Ein Notfall? Ein schöner Moment mit einem Patienten?)

Worauf freust du dich jetzt?

Text 4

Wenn Lieferketten reißen: Krisenmanager im Hintergrund

Es ist Dienstagmorgen, 08:00 Uhr in München. Auf Annas (31) Monitor blinkt eine rote Warnmeldung. Ein Frachtschiff steckt im Suezkanal fest, und an Bord sind dringend benötigte Mikrochips für einen deutschen Autohersteller. Wenn diese Teile nicht in 48 Stunden ankommen, stehen in Wolfsburg die Bänder still. Das würde Millionen Euro kosten. Anna atmet tief durch, greift zum Telefon und wechselt sofort ins Englische. Willkommen im Alltag einer Supply-Chain-Managerin.

„Logistik ist heute viel mehr als nur Lkws von A nach B zu schicken“, erklärt Anna. In einer globalisierten Welt, in der Produkte oft Teile aus zehn verschiedenen Ländern enthalten, ist Logistik reine Datenanalyse und Hochleistungsplanung. Deutschland und Österreich liegen im Herzen Europas und sind wichtige Drehkreuze für den Welthandel. Doch das System ist anfällig. „Wir arbeiten oft ‚Just-in-Time‘. Das heißt, die Ware kommt genau dann an, wenn sie verarbeitet wird. Es gibt kaum noch Lagerbestände. Ein kleiner Fehler kann das ganze System zum Einsturz bringen.“

Neben dem enormen Zeitdruck beschäftigt sich Anna zunehmend mit dem Thema „Green Logistics“. Kunden erwarten heute nicht nur Schnelligkeit, sondern auch Nachhaltigkeit. Anna berechnet CO₂-Fußabdrücke, plant Routen, die Züge statt Flugzeuge nutzen, und optimiert die Auslastung der Container, um Leerfahrten zu vermeiden.

Wer in diesem Bereich arbeiten will, braucht Nerven aus Stahl. Ein Studium (BWL oder Logistik) ist die Basis, aber entscheidend sind „Soft Skills“: Man muss organisieren können, interkulturell kompetent sein und komplexe Zusammenhänge schnell verstehen. „Es ist ein Job für Problemlöser“, sagt Anna. „Wenn das Paket pünktlich ankommt, merkt das niemand. Aber dahinter steckt ein gewaltiger, unsichtbarer Aufwand.“

Aufgaben zum Text 4:

1. Beantwortet die Fragen:

- Wofür ist Anna verantwortlich?

- Welche Fähigkeiten braucht man für diesen Beruf?
- Warum ist Logistik ein internationaler Bereich?

2. Finde das passende Wort im Text für die folgende Definition.

Ein englisches Fachwort für die gesamte Kette von der Herstellung bis zum Kunden: _____ (Lösung: Supply-Chain)

Ein Ort, an dem sich viele Verkehrswege kreuzen (z.B. Flughafen oder Hafen): _____ (Lösung: Drehscheibe)

Die Auswirkung, die unser Handeln auf das Klima hat (gemessen in Kohlendioxid): _____ (Lösung: CO₂-Fußabdruck)

Eine Situation, in der die Produktion stoppt, weil Teile fehlen: _____ (Lösung: Die Bänder stehen still)

3. Diskutiert:

Partnerarbeit: Der Preis des Online-Shoppings Logistik betrifft uns alle. Wenn wir heute etwas bestellen, ist es oft morgen da. Diskutiert:

Seid ihr bereit, länger auf ein Paket zu warten, wenn der Transport dadurch umweltfreundlicher wäre (z.B. Bahn statt Flugzeug)?

Welche Probleme verursacht der massive Lieferverkehr in den Innenstädten?

Text 5

Zwischen Kunst und Kundenwunsch: Agenturalltag in Hamburg

Hamburg gilt als die Medienstadt Deutschlands. In einer alten Fabrikhalle im Szeneviertel Sternschanze arbeitet Lea (29) als Senior Designerin. Wer hier bunte Bilder und entspanntes Zeichnen erwartet, liegt falsch. „Design ist kein reiner Selbstzweck, es ist eine Dienstleistung“, stellt Lea klar. „Ich bin keine Künstlerin, die auf die Muse wartet. Ich bin visuelle Problemlöserin.“

Leas Alltag wird von sogenannten „Pitches“ bestimmt. Das sind Wettbewerbe, bei denen mehrere Agenturen um einen Auftrag kämpfen. Aktuell entwirft sie eine „Corporate Identity“ (ein einheitliches Erscheinungsbild) für eine neue Bank. Das bedeutet Stress: Strategie-Meetings, Skizzen am Tablet, digitale Umsetzung in der Adobe Creative Cloud und ständige Absprachen mit dem Kunden. Oft ist das

frustrierend. „Manchmal liebt man einen Entwurf, aber der Kunde sagt: ‚Das Grün gefällt mir nicht, machen Sie das Logo größer‘. Man muss lernen, Kritik nicht persönlich zu nehmen und professionell zu argumentieren.“

Der Beruf hat sich stark gewandelt. „Früher haben wir viel für den Druck gestaltet – Plakate, Magazine. Heute dreht sich fast alles um UX/UI-Design“, erklärt Lea. Sie muss verstehen, wie Nutzer auf einer Webseite navigieren (User Experience) und wie digitale Oberflächen aussehen müssen (User Interface). Wer heute in der Kreativbranche erfolgreich sein will, braucht daher nicht nur ein Auge für Ästhetik, sondern auch technisches Verständnis und psychologisches Gespür für die Zielgruppe.

Aufgaben zum Text 5:

1. Leseverstehen:

Ergänze die Sätze basierend auf dem Text.

Lea bezeichnet sich selbst nicht als Künstlerin, sondern als _____, weil sie konkrete Aufgaben für Kunden bewältigt.

Ein „Pitch“ ist eine Situation im Agenturalltag, in der _____.

Eine große Herausforderung für Designer ist es, wenn der Kunde _____, man aber trotzdem professionell bleiben muss.

Der Schwerpunkt der Arbeit hat sich von Printmedien hin zu _____ verschoben.

2. Wortschatz & Fachsprache

Was bedeuten diese Begriffe aus der Medienwelt? Ordne zu.

Corporate Identity (CI)

UX/UI-Design

Die Zielgruppe

Die Deadline (impliziert im Text durch "Stress/Wettbewerb")

A) Die Menschen, die das Produkt am Ende kaufen oder nutzen sollen.

B) Der letzte Termin, an dem eine Arbeit fertig sein muss.

C) Das einheitliche Aussehen einer Firma (Logo, Farben, Schriftarten).

D) Die Gestaltung von nutzerfreundlichen digitalen Oberflächen (z.B. Apps).

3. Diskutiert: Thema: KI vs. Mensch

Künstliche Intelligenz kann heute in Sekunden Bilder generieren. Diskutiert in der Gruppe:

Ist der Beruf des Grafikdesigners in Gefahr?

Kann eine KI „kreativ“ sein, oder kopiert sie nur?

Text 6

Hotelfachmann – Menschen, Service, Präzision

Lukas (23) richtet seine Krawatte. Er steht an der Rezeption des „Grand Hotel National“ in Luzern. Draußen glitzert der See, drinnen glänzt der Marmor. Ein normaler Arbeitstag? Gibt es hier nicht. Gerade checkt eine Familie aus Saudi-Arabien ein (auf Englisch), gleichzeitig beschwert sich ein Geschäftsmann aus Berlin über das WLAN (auf Deutsch), und das Telefon klingelt (ein französischer Gast braucht einen Arzt).

„In der Schweizer Hotellerie erwartet man Perfektion“, sagt Lukas. „Wir verkaufen nicht nur Übernachtungen, sondern ein makelloses Erlebnis.“ Das erfordert höchste Konzentration. Lukas muss nicht nur vier Sprachen fließend sprechen, sondern auch ein Talent für Psychologie haben. „Beschwerdemanagement ist die Königsdisziplin. Wenn ein Gast wütend ist, muss ich ruhig bleiben, Verständnis zeigen und sofort eine Lösung finden – bevor er eine schlechte Bewertung schreibt.“

Der Tourismus ist einer der wichtigsten Wirtschaftszweige der Schweiz. Die Ausbildung ist dual und sehr praxisorientiert. Lukas arbeitet oft, wenn andere feiern: an Wochenenden, Weihnachten und Silvester. „Das ist die Schattenseite“, gibt er zu. „Man braucht eine hohe Belastbarkeit. Wer nicht gern dient und die eigenen Bedürfnisse hintenanstellt, wird hier nicht glücklich.“ Doch die Karrierechancen sind exzellent. Mit einem Abschluss einer Schweizer Hotelfachschule stehen Lukas Türen auf der ganzen Welt offen – vom Luxusresort auf den Malediven bis zum Management eines Stadthotels in New York.

Aufgaben zum Text 6:

1. Beantwortet die Fragen:

- Wo arbeitet Lukas und welche Aufgaben hat er?
- Warum ist Freundlichkeit in seinem Beruf so wichtig?
- Welche Sprachen sind in der Schweiz nützlich?

2. Ergänze die Lücken mit Wörtern aus dem Kasten. (Begriffe: Diskretion | Belastbarkeit | Die Reklamation | Internationale Klientel)

In einem Luxushotel kommen Gäste aus aller Welt, man hat also eine sehr _____.

Wenn ein Gast unzufrieden ist und sich beschwert, nennt man das eine _____.

Prominente Gäste wollen ihre Ruhe haben. Deshalb ist _____ (Verschwiegenheit) extrem wichtig.

Lange Arbeitszeiten und Stress erfordern eine hohe körperliche und psychische _____.

3. Diskutiert: Die Beschwerde. Ein Gast kommt wütend an die Rezeption.

Rolle A (Gast): Du hast ein Zimmer mit „Seeblick“ gebucht, schaust aber auf den Parkplatz. Außerdem war das Frühstücksei zu hart. Du verlangst ein anderes Zimmer oder einen Rabatt.

Rolle B (Lukas/Hotelfachmann): Höre aktiv zu. Entschuldige dich höflich („Das tut mir außerordentlich leid“). Biete eine Lösung an (z.B. ein Gratis-Dinner oder ein Upgrade für die nächste Nacht), aber bleibe ruhig.

4. Schreiben:

Auf einem Buchungsportal schreibt ein Gast: *„Das Hotel ist schön, aber das Personal an der Rezeption war langsam und wir mussten 20 Minuten auf den Check-in warten. Nie wieder!“*

Du bist der Manager. Schreibe eine Antwort (ca. 80 Wörter) auf diesen Kommentar:

1. Bedanke dich für das Feedback.
2. Entschuldige dich für die Wartezeit.

3. Erkläre kurz (aber ohne Ausreden), warum viel los war (z.B. unerwarteter Ansturm).
4. Lade den Gast ein, dem Hotel eine zweite Chance zu geben.