

B1.1 - BERUF UND PRAKTIKUM - Teamarbeit im Betrieb - Lesetext

Als Sarah ihr Praktikum in einem mittelgroßen Hotel beginnt, denkt sie zuerst, dass Teamarbeit vor allem bedeutet, freundlich miteinander zu sein. Sie stellt sich vor, dass alle Mitarbeitenden einander helfen, lächeln und gemeinsam Probleme lösen. Natürlich weiß sie, dass Arbeit auch stressig sein kann. Aber sie glaubt, dass ein gutes Team automatisch funktioniert, wenn die Menschen nett sind. Schon nach wenigen Tagen merkt sie, dass Teamarbeit viel mehr ist als Freundlichkeit.

Sarah arbeitet zwei Wochen lang im Servicebereich des Hotels. Dort gibt es ein kleines Restaurant, einen Frühstücksraum und eine Rezeption, die eng mit dem Service zusammenarbeitet. Ihre Betreuerin heißt Frau Stein. Sie erklärt Sarah am ersten Tag, dass im Hotel viele Aufgaben gleichzeitig laufen: Gäste einchecken, Tische vorbereiten, Frühstück nachfüllen, Bestellungen weitergeben, Zimmerinformationen beachten und auf besondere Wünsche reagieren. Wenn eine Person nicht gut informiert ist, kann das ganze Team durcheinanderkommen.

Am ersten Morgen soll Sarah beim Frühstück helfen. Sie füllt Gläser nach, bringt Besteck zu den Tischen und räumt benutztes Geschirr ab. Zuerst findet sie die Aufgaben einfach. Doch dann fragt ein Gast nach glutenfreiem Brot. Sarah weiß nicht, wo es liegt. Sie sucht in der Küche, findet nichts und wird nervös. Schließlich fragt sie Frau Stein, die sofort erklärt, dass solche besonderen Produkte in einem beschrifteten Fach im hinteren Kühlschrank liegen. Sarah ärgert sich, weil sie nicht früher gefragt hat.

Frau Stein sagt später nicht vorwurfsvoll, aber deutlich: „In einem Betrieb ist es besser, früh zu fragen, als lange allein zu suchen.“ Sarah versteht, was sie meint. Während sie gesucht hat, konnte sie keine Tische abräumen. Dadurch mussten zwei Kolleginnen schneller arbeiten. Eine kleine Unsicherheit hatte also Folgen für andere. Sarah merkt: Teamarbeit bedeutet nicht, alles allein zu schaffen. Teamarbeit bedeutet auch, rechtzeitig Informationen zu holen.

Am zweiten Tag beobachtet Sarah, wie genau die Mitarbeitenden miteinander sprechen. An der Rezeption wird notiert, welche Gäste früh abreisen, wer ein Lunchpaket braucht und wer eine Allergie angegeben hat. Diese Informationen werden an den Service weitergegeben. Im Restaurant hängt ein Plan, auf dem besondere Wünsche stehen. Sarah hatte vorher gedacht, solche Listen seien langweilige Büroarbeit. Jetzt erkennt sie, dass sie dem Team helfen, Fehler zu vermeiden.

Trotzdem entstehen Missverständnisse. Am Mittwoch kommt eine größere Reisegruppe zum Frühstück. Es ist viel los, und alle bewegen sich schnell durch den Raum. Sarah hört, wie ein Kollege sagt: „Tisch fünf braucht noch Kaffee.“ Sie versteht aber „Tisch vier“ und bringt die Kanne an den falschen Tisch. Dort sitzt ein Gast, der gar keinen Kaffee möchte. Der Gast reagiert freundlich, aber Sarah ist verlegen. Der Kollege muss die Bestellung noch einmal übernehmen.

Nach dem Frühstück spricht Frau Stein mit Sarah über die Situation. Sie erklärt, dass Missverständnisse in stressigen Momenten passieren können. Wichtig sei nicht, dass nie etwas schiefgeht, sondern wie man damit umgeht. Sarah soll Bestellungen kurz wiederholen, bevor sie losgeht: „Tisch fünf, Kaffee?“ Das klingt einfach, aber es hilft. Frau Stein nennt das eine kleine Sicherheitsfrage. Sie verhindert, dass aus einem schnellen Zuruf ein Fehler wird.

In den nächsten Tagen versucht Sarah, bewusster zu kommunizieren. Wenn sie etwas nicht versteht, fragt sie nach. Wenn sie eine Aufgabe übernimmt, sagt sie kurz Bescheid. Wenn sie fertig ist, meldet sie es zurück. Anfangs kommt ihr das übertrieben vor. Sie denkt, dass alle doch sehen können, was sie macht. Aber im Hotel sieht niemand alles. Jede Person ist mit eigenen Aufgaben beschäftigt. Kurze Rückmeldungen sparen Zeit und vermeiden doppelte Arbeit.

Einmal erlebt Sarah, wie gute Teamarbeit eine schwierige Situation rettet. Ein Gast beschwert sich, weil sein Zimmer noch nicht fertig ist, obwohl er früh angekommen ist. Die Rezeption informiert den Service, weil der Gast im Restaurant warten soll. Frau Stein bittet Sarah, dem Gast Wasser zu bringen und freundlich zu erklären, dass er gleich informiert wird.

Gleichzeitig ruft eine Kollegin im Housekeeping an und fragt nach dem Stand des Zimmers. Niemand löst das Problem allein, aber alle übernehmen einen Teil.

Sarah bemerkt, dass der Gast ruhiger wird, weil er nicht ignoriert wird. Er bekommt eine Information, etwas zu trinken und das Gefühl, dass sich jemand kümmert. Später sagt Frau Stein, dass Teamarbeit oft genau so aussieht: Nicht jeder kann alles entscheiden, aber jeder kann dazu beitragen, dass eine Situation besser wird. Sarah findet diesen Gedanken wichtig. Auch kleine Aufgaben können in einem Team eine große Wirkung haben, wenn sie zum richtigen Zeitpunkt erledigt werden.

Nicht immer läuft Teamarbeit harmonisch. Am Freitag ist eine Kollegin genervt, weil sie glaubt, Sarah habe eine Aufgabe vergessen. Sarah fühlt sich sofort angegriffen. Sie möchte sagen, dass sie doch nur Praktikantin ist. Dann schaut sie auf den Aufgabenplan und merkt, dass sie tatsächlich vergessen hat, die Servietten am Nebentisch nachzufüllen. Sie entschuldigt sich und erledigt die Aufgabe sofort. Die Kollegin wirkt danach entspannter. Sarah versteht, dass Kritik im Betrieb nicht immer persönlich gemeint ist. Manchmal geht es einfach darum, dass eine Lücke geschlossen werden muss.

Am Wochenende ist besonders viel Betrieb. Sarah muss schnell arbeiten, aber sie achtet darauf, nicht hektisch zu werden. Sie fragt nach, wenn sie etwas nicht verstanden hat, wiederholt kurze Anweisungen und bietet Hilfe an, wenn sie sieht, dass jemand überlastet ist. Eine Kollegin sagt später zu ihr: „Heute warst du wirklich eine Hilfe.“ Sarah freut sich mehr über diesen Satz, als sie erwartet hätte. Nicht, weil er besonders groß klingt, sondern weil sie spürt, dass sie Teil des Ablaufs geworden ist.

In der zweiten Praktikumswoche darf Sarah bei der Vorbereitung einer kleinen Feier im Hotel helfen. Dort sieht sie, wie viele Absprachen nötig sind, bevor Gäste überhaupt ankommen. Die Küche muss wissen, wann das Essen serviert wird. Der Service muss wissen, wie die Tische stehen. Die Rezeption muss wissen, welche Gäste übernachten. Das Housekeeping muss zusätzliche Handtücher vorbereiten. Wenn eine Information fehlt, kann später viel Stress entstehen. Sarah erkennt, dass Teamarbeit lange beginnt, bevor man sie als Gast überhaupt sieht.

Am Tag der Feier passiert trotzdem etwas Unerwartetes. Zwei Gäste haben vegetarisches Essen bestellt, aber diese Information steht auf einer Liste, die nicht ausgedruckt wurde. Kurz entsteht Unruhe. Frau Stein bleibt ruhig und fragt zuerst nach, was sicher bekannt ist. Dann spricht sie mit der Küche, und eine Lösung wird gefunden. Sarah beobachtet, dass niemand lange nach Schuldigen sucht. Erst nach der Feier wird besprochen, wie die Information beim nächsten Mal besser weitergegeben werden kann.

Dieses Verhalten beeindruckt Sarah. Sie hatte gedacht, dass Fehler im Betrieb sofort zu großem Streit führen. Doch hier wird zuerst das aktuelle Problem gelöst. Danach wird nach der Ursache gesucht. Frau Stein erklärt ihr, dass gute Teams nicht dadurch gut sind, dass sie nie Fehler machen. Gute Teams erkennen Fehler, sprechen offen darüber und verbessern den Ablauf. Wenn alle nur Angst haben, beschuldigt zu werden, sagt niemand ehrlich, was passiert ist.

Am Ende ihres Praktikums denkt Sarah anders über Teamarbeit. Freundlichkeit ist wichtig, aber sie reicht nicht. Ein Team braucht klare Informationen, verlässliche Aufgaben, Rückmeldungen, gegenseitige Unterstützung und den Mut, Fehler anzusprechen. Sarah hat gelernt, dass man im Betrieb nicht nur für die eigene Aufgabe arbeitet. Man arbeitet immer auch für den gemeinsamen Ablauf. Wer eine Information weitergibt, rechtzeitig fragt oder eine kleine Aufgabe sorgfältig erledigt, hilft dem ganzen Team.

Als Sarah ihren Praktikumsbericht schreibt, formuliert sie einen Satz, der ihr besonders wichtig ist: Teamarbeit bedeutet nicht, dass alle alles gemeinsam machen. Teamarbeit bedeutet, dass jede Person ihren Teil so erledigt, dass die anderen weiterarbeiten können. Für Sarah ist das die wichtigste Erfahrung aus dem Hotel. Sie hat verstanden, dass Zusammenarbeit nicht automatisch entsteht. Sie wird jeden Tag durch klare Worte, Verantwortung und Aufmerksamkeit aufgebaut.



Fragen zum Text

1. Was denkt Sarah am Anfang über Teamarbeit?

2. Wo macht Sarah ihr Praktikum?

3. Warum ist gute Information im Hotel besonders wichtig?

4. Warum wird Sarah am ersten Morgen nervös?

5. Was lernt Sarah durch die Situation mit dem glutenfreien Brot?

6. Warum sind Listen und Pläne im Hotel nicht nur langweilige Büroarbeit?

7. Was passiert bei der Reisegruppe am Mittwoch?

8. Welche Methode soll Sarah nach dem Missverständnis benutzen?

9. Warum ist die Situation mit dem unzufriedenen Gast ein Beispiel für Teamarbeit?

10. Was versteht Sarah am Ende über Teamarbeit?

Multiple Choice

1. Was erkennt Sarah nach wenigen Tagen?

- A) Teamarbeit besteht nicht nur aus Freundlichkeit, sondern auch aus klaren Abläufen.
- B) Teamarbeit ist im Hotel völlig unwichtig.
- C) Freundlichkeit ist im Beruf verboten.
- D) Jede Person arbeitet im Hotel immer allein.

2. Warum hat Sarahs Suche nach dem glutenfreien Brot Folgen für das Team?

- A) Sie kann in dieser Zeit keine anderen Aufgaben erledigen, und Kolleginnen müssen mehr übernehmen.
- B) Das Hotel muss deshalb schließen.
- C) Der Gast möchte plötzlich keinen Frühstücksraum mehr.
- D) Frau Stein sucht absichtlich nicht mit.

3. Was zeigen die Listen an der Rezeption und im Restaurant?

- A) Sie sind nur Dekoration.
- B) Sie sichern wichtige Informationen für das ganze Team.
- C) Sie ersetzen alle Gespräche mit Gästen.
- D) Sie enthalten nur private Notizen.

4. Warum soll Sarah Anweisungen kurz wiederholen?

- A) Damit Missverständnisse in stressigen Situationen vermieden werden.
- B) Damit sie langsamer arbeitet.
- C) Damit Gäste nichts verstehen.
- D) Damit sie keine Fragen mehr stellen muss.

5. Was zeigt die Situation mit dem unzufriedenen Gast?

- A) Ein Problem kann besser gelöst werden, wenn mehrere Bereiche zusammenarbeiten.
- B) Nur die Rezeption ist für alles verantwortlich.
- C) Gäste dürfen keine Fragen stellen.
- D) Sarah soll sich verstecken.

6. Warum ist die Kritik der Kollegin für Sarah wichtig?

- A) Sarah merkt, dass Kritik manchmal eine Aufgabe betrifft und nicht die ganze Person.
- B) Sarah beendet danach sofort das Praktikum.
- C) Die Kollegin möchte Sarah absichtlich beleidigen.
- D) Servietten sind völlig unwichtig.

7. Wie geht das Team mit dem Fehler beim vegetarischen Essen um?

- A) Es löst zuerst das aktuelle Problem und bespricht später die Ursache.
- B) Es sucht sofort laut nach Schuldigen.
- C) Es ignoriert die Gäste.

D) Es sagt die Feier ab.

8. Welche Aussage passt am besten zur Botschaft des Textes?

A) Teamarbeit bedeutet, dass alle immer dasselbe tun.

B) Teamarbeit entsteht durch klare Kommunikation, verlässliche Aufgaben und gemeinsame Verantwortung.

C) Teamarbeit funktioniert ohne Informationen am besten.

D) Praktikanten können einem Team nie helfen.

Ordne zu

A	B
Sarah	lernt Teamarbeit im Servicebereich eines Hotels kennen.
Frau Stein	erklärt Sarah klare Abläufe und Kommunikation im Betrieb.
Das glutenfreie Brot	zeigt die Bedeutung von frühem Nachfragen.
Die Listen	sichern Informationen über Gäste und besondere Wünsche.
Die Reisegruppe	macht Stress und Missverständnisse sichtbar.
Die Sicherheitsfrage	hilft, Anweisungen richtig zu verstehen.
Der unzufriedene Gast	zeigt Zusammenarbeit zwischen Rezeption, Service und Housekeeping.
Die vergessenen Servietten	zeigen Verantwortung für kleine Aufgaben.
Die Feier	macht viele Absprachen zwischen Hotelbereichen sichtbar.
Teamarbeit im Betrieb	bedeutet im Text klare Kommunikation und verlässliche Zusammenarbeit.

Bringe in die richtige Reihenfolge

1. Sarah beginnt ihr Praktikum im Servicebereich eines Hotels.
2. Frau Stein erklärt ihr die vielen gleichzeitigen Aufgaben im Betrieb.
3. Sarah sucht am ersten Morgen zu lange nach glutenfreiem Brot.
4. Sie lernt, dass frühes Nachfragen dem ganzen Team hilft.
5. Sarah beobachtet Listen und Pläne für besondere Gästewünsche.
6. Bei einer Reisegruppe versteht sie eine Anweisung falsch.
7. Frau Stein erklärt ihr die Methode der kurzen Sicherheitsfrage.
8. Sarah erlebt, wie mehrere Bereiche einem unzufriedenen Gast helfen.
9. Bei einer Feier sieht Sarah, wie wichtig gute Vorbereitung und Informationsweitergabe sind.
10. Am Ende versteht Sarah Teamarbeit als klare Kommunikation, Verantwortung und Aufmerksamkeit.

Finde den Fehler

1. Sarah macht ihr Praktikum in einer Autowerkstatt.
2. Sarah denkt am Anfang, Teamarbeit bedeute nur, dass niemand miteinander spricht.
3. Beim Frühstück weiß Sarah sofort, wo das glutenfreie Brot liegt.
4. Frau Stein sagt, Sarah soll immer möglichst lange allein suchen.
5. Die Listen im Hotel sind unwichtig und werden von niemandem benutzt.
6. Sarah bringt den Kaffee an den richtigen Tisch, weil sie alles genau verstanden hat.
7. Der unzufriedene Gast wird von allen ignoriert.
8. Sarah glaubt nach der Kritik, dass jede Rückmeldung ein persönlicher Angriff ist.
9. Am Ende denkt Sarah, Teamarbeit entstehe automatisch ohne klare Worte.

Lösungen

Fragen zum Text

1. Sie denkt, dass Teamarbeit vor allem bedeutet, freundlich zu sein und einander zu helfen.
2. Sie macht ihr Praktikum im Servicebereich eines mittelgroßen Hotels.
3. Weil viele Aufgaben gleichzeitig laufen und fehlende Informationen das ganze Team durcheinanderbringen können.
4. Ein Gast fragt nach glutenfreiem Brot, und Sarah weiß nicht, wo es liegt.
5. Sie lernt, dass frühes Nachfragen besser ist als langes Alleinsuchen, weil sonst andere Aufgaben liegen bleiben.
6. Sie helfen, besondere Wünsche und wichtige Informationen weiterzugeben und Fehler zu vermeiden.
7. Sarah versteht eine Anweisung falsch und bringt Kaffee an den falschen Tisch.
8. Sie soll kurze Anweisungen wiederholen, damit klar ist, ob sie alles richtig verstanden hat.
9. Mehrere Personen übernehmen unterschiedliche Aufgaben, damit der Gast informiert, beruhigt und gut betreut wird.
10. Sie versteht, dass Teamarbeit klare Kommunikation, Verantwortung, Rückmeldungen und verlässliches Handeln braucht.

Multiple Choice

1. A) Teamarbeit besteht nicht nur aus Freundlichkeit, sondern auch aus klaren Abläufen.
2. A) Sie kann in dieser Zeit keine anderen Aufgaben erledigen, und Kolleginnen müssen mehr übernehmen.
3. B) Sie sichern wichtige Informationen für das ganze Team.
4. A) Damit Missverständnisse in stressigen Situationen vermieden werden.
5. A) Ein Problem kann besser gelöst werden, wenn mehrere Bereiche zusammenarbeiten.
6. A) Sarah merkt, dass Kritik manchmal eine Aufgabe betrifft und nicht die ganze Person.
7. A) Es löst zuerst das aktuelle Problem und bespricht später die Ursache.
8. B) Teamarbeit entsteht durch klare Kommunikation, verlässliche Aufgaben und gemeinsame Verantwortung.

Zuordnung

1. Sarah - lernt Teamarbeit im Servicebereich eines Hotels kennen.
2. Frau Stein - erklärt Sarah klare Abläufe und Kommunikation im Betrieb.
3. Das glutenfreie Brot - zeigt die Bedeutung von frühem Nachfragen.
4. Die Listen - sichern Informationen über Gäste und besondere Wünsche.

Lösungen

Zuordnung (Fortsetzung)

5. Die Reisegruppe - macht Stress und Missverständnisse sichtbar.
6. Die Sicherheitsfrage - hilft, Anweisungen richtig zu verstehen.
7. Der unzufriedene Gast - zeigt Zusammenarbeit zwischen Rezeption, Service und Housekeeping.
8. Die vergessenen Servietten - zeigen Verantwortung für kleine Aufgaben.
9. Die Feier - macht viele Absprachen zwischen Hotelbereichen sichtbar.
10. Teamarbeit im Betrieb - bedeutet im Text klare Kommunikation und verlässliche Zusammenarbeit.

Reihenfolge

1. Sarah beginnt ihr Praktikum im Servicebereich eines Hotels.
2. Frau Stein erklärt ihr die vielen gleichzeitigen Aufgaben im Betrieb.
3. Sarah sucht am ersten Morgen zu lange nach glutenfreiem Brot.
4. Sie lernt, dass frühes Nachfragen dem ganzen Team hilft.
5. Sarah beobachtet Listen und Pläne für besondere Gästewünsche.
6. Bei einer Reisegruppe versteht sie eine Anweisung falsch.
7. Frau Stein erklärt ihr die Methode der kurzen Sicherheitsfrage.
8. Sarah erlebt, wie mehrere Bereiche einem unzufriedenen Gast helfen.
9. Bei einer Feier sieht Sarah, wie wichtig gute Vorbereitung und Informationsweitergabe sind.
10. Am Ende versteht Sarah Teamarbeit als klare Kommunikation, Verantwortung und Aufmerksamkeit.

Fehler finden

1. Sarah macht ihr Praktikum im Servicebereich eines Hotels.
2. Sarah denkt am Anfang, Teamarbeit bedeute vor allem Freundlichkeit und gegenseitige Hilfe.
3. Sarah weiß nicht, wo das glutenfreie Brot liegt, und sucht zuerst allein.
4. Frau Stein sagt, dass frühes Nachfragen im Betrieb besser ist.
5. Die Listen enthalten wichtige Informationen über Gäste und besondere Wünsche.
6. Sarah versteht die Anweisung falsch und bringt den Kaffee an den falschen Tisch.
7. Rezeption, Service und Housekeeping arbeiten zusammen, damit der Gast betreut wird.
8. Sarah lernt, dass Kritik oft eine konkrete Aufgabe betrifft und nicht die ganze Person.



Lösungen

Fehler finden (Fortsetzung)

9. Am Ende versteht Sarah, dass Teamarbeit durch Kommunikation, Verantwortung und Aufmerksamkeit entsteht.