

QuiBuS Qualifizierung in Beruf und Sprache

 Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

**Empfehlungen und Materialien für eine
sprachförderliche Qualifizierung im Berufsfeld Einzelhandel**

Impressum

Herausgeber:

**Werkstatt Frankfurt e.V. im
IQ Landesnetzwerk Hessen**

Mainzer Landstr. 405
60326 Frankfurt am Main

WERKSTATT FRANKFURT

QuiBUS

Qualifizierung in Beruf und Sprache

Autorinnen:

Dr. Meta Cehak-Behrmann, Patricia Schulz

Redaktion:

Dr. Meta Cehak-Behrmann

Grafik:

Margaretha Shaw Graphic Design

Druck:

webFLEX Werbung
Waldemar-Klein-Platz 1
63071 Offenbach
www.webflex-werbung.de

1. Auflage November 2014

© Werkstatt Frankfurt e.V.

Alle Rechte vorbehalten.

Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit Angabe der Autoren und des Herausgebers.

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung“ zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Daran arbeiten bundesweit Landesnetzwerke, die von Fachstellen zu migrationspezifischen Schwerpunktthemen unterstützt werden. Das Förderprogramm IQ wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales, des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und der Bundesagentur für Arbeit finanziert.

Inhalt

1. QuiBuS – ein „add-on“-Projekt auf dem „Frankfurter Weg zum Berufsabschluss“	4
Konzept und Vorgehen: Integrierte Sprachförderung im Berufsfeld „Einzelhandel“	4
Zum Inhalt: Anwendungshinweise und Übertragbarkeit der Empfehlungen	7
2. Allgemeine Tipps für eine sprachensible Qualifizierung	8
Eine sprachlernfreundliche Atmosphäre gestalten	9
Die eigene Sprachverwendung überdenken	11
Fachbegriffe und Fachsprache nutzen	12
Am Vorwissen der Lernenden anknüpfen	13
Verständnis sichern	15
Sprachliche Erkundungsaufträge und sprachliche Lernziele einbinden	16
3. Sprachförderliche Lern- und Qualifizierungssituationen im Einzelhandel	20
(Unangenehme) Kundengespräche führen	21
Den Einkaufswagen kontrollieren	24
Wörter für die Warenkunde: Der Obstkorb	26
Das Schreiben fördern: Kassenschulung – selbstgemacht	29
Lesetraining: Der Sozialgutschein als Fachtext	31
Kaufmännisch verstehen und sprechen: Die Kalkulation	36
Satzbausteine: Definitionen legen	43
Lernen mit Speed-Dating	44
4. Team-Teaching – Fachlich und sprachlich Qualifizierende als Partner	46
Vorteile	46
Rahmenbedingungen und Herausforderungen	47
Vorbereitende Arbeitstreffen von fachlich und sprachlich Qualifizierenden	47
Durchführungsmöglichkeiten	48
Auswertung und Nachbereitung	48
Literaturverzeichnis	50

1. QuiBuS – ein „add-on“-Projekt auf dem „Frankfurter Weg zum Berufsabschluss“

Werkstatt Frankfurt e.V.¹ hat mit dem „Frankfurter Weg zum Berufsabschluss“² eine bundesweit anerkannte modularisierte Qualifizierung für verschiedene Berufe entwickelt, die erwachsenen An- und Ungelernten bis zu einem anerkannten Berufsabschluss (§ 45 BBiG – Externenprüfung) verhelfen kann. Die Qualifizierung basiert auf dem Konzept des arbeitsintegrierten Lernens (Lernen im Arbeitsprozess): Selbständiges Arbeiten und selbstorganisiertes Lernen stehen im Mittelpunkt. In wöchentlichen Lern- und Arbeitsgruppen werden die Teilnehmenden u.a. bei der Aneignung des fachtheoretischen und des Prüfungswissens unterstützt. Begleitet werden die Teilnehmenden beim Lernen im Arbeitsprozess von Fachanleitern und Fachanleiterinnen; die fachlich und sprachlich heterogenen Lerngruppen werden von erfahrenen Lernberatern und Lernberaterinnen moderiert, die bei Bedarf auch individuelle Unterstützung anbieten.

Ein großer Teil der Lernenden mit Migrationshintergrund ebenso wie auch viele lernungeübte Teilnehmende mit deutscher Muttersprache im „Frankfurter Weg“ haben zwar ausreichend sprachliche Kenntnisse für die Alltagsbewältigung, aber erfahrungsgemäß auch einen hohen Unterstützungsbedarf bei der Verbesserung ihrer bildungssprachlichen Kompetenzen. Diese sind für einen erfolgreichen Abschluss ebenso wie für die berufliche Handlungsfähigkeit unabdingbar und können am sinnvollsten in direktem Zusammenhang mit den berufsfachlichen Inhalten erworben werden.³

Konzept und Vorgehen: Integrierte Sprachförderung im Berufsfeld „Einzelhandel“

Ab Januar 2013 wurde der „Frankfurter Weg“ im Berufsfeld Einzelhandel (Verkäufer/-in und Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel) durch das Projekt QuiBuS (Qualifizierung in Beruf und Sprache) ergänzt. QuiBuS ist ein Modellprojekt im Handlungsfeld „Berufsbezogenes Deutsch“ im Rahmen des bundesweiten Förderprogramms „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ und zielt darauf, fachliches und sprachliches Lernen in der Nachqualifizierung möglichst eng miteinander zu verknüpfen – in organisatorisch/struktureller Hinsicht ebenso wie beim Erwerb bzw. bei der Vermittlung von Fachinhalten. Sprachlernen sollte nicht isoliert außerhalb der beruflichen Qualifizierung stattfinden, sondern zeitlich, räumlich und inhaltlich mit ihr verbunden sein und möglichst auf allen Qualifizierungsebenen, an allen Lernorten verortet werden. Auf diese Weise kann den Lernenden eine bedarfsgerechte und individuelle berufsbezogene Unterstützung in verschiedenen Formen angeboten werden. Der Fokus in QuiBuS liegt dabei auf der Fragestellung, wie Fachanleiter und Lernmoderatoren die Lernenden mit Migrationshintergrund auch bei der Erweiterung ihrer berufsbezogenen Sprachkompetenzen unterstützen können.

¹ Werkstatt Frankfurt e.V. ist ein Unternehmen der Sozialwirtschaft in Frankfurt am Main. Sie bietet Beratung, Qualifizierung und Beschäftigung für alle Menschen, die Arbeit suchen bzw. sich fort- und weiterbilden möchten und dabei umfassende Unterstützung benötigen.

² Der „Frankfurter Weg“ ist in drei Stufen à 12 Monate gegliedert, der Stufenwechsel wird durch eine Abschlussprüfung ermöglicht, wobei die Prüfung nach der zweiten Stufe dem Niveau einer Zwischenprüfung der dualen Ausbildung entspricht. Daneben enthält jede Stufe kammerzertifizierte Qualifizierungsbausteine, die ebenfalls mit einer Prüfung absolviert werden können. Für den „Frankfurter Weg zum Berufsabschluss“ erhielt Werkstatt Frankfurt e.V. den Weiterbildungs-Innovations-Preis 2010. Die Jury würdigte die erfolgreiche Umsetzung des Konzepts des lebensbegleitenden Lernens und lobt den „Frankfurter Weg“ als ein Musterbeispiel für eine abschlussbezogene Nachqualifizierung vor allem für Geringqualifizierte, Langzeitarbeitslose und Personen mit Migrationshintergrund.

³ Vgl. Bethscheider et al.: Positionspapier. Weiterbildungsbegleitende Hilfen als zentraler Bestandteil adressatenorientierter beruflicher Weiterbildung. Zur Relevanz von Deutsch als Zweitsprache und Bildungssprache in der beruflichen Weiterbildung. Hg. v. Amt für multikulturelle Angelegenheiten der Stadt Frankfurt am Main. Frankfurt am Main 2011 (3. Auflage), S. 11.

Die Grundlagen des „Integrierten Fach- und Sprachlernens“:

- Die Lernenden bringen ein Mindestniveau an Sprachkenntnissen mit.
- Fachinhalte werden sprachsensibel vermittelt.
- Qualifizierte Sprachlehrkräfte unterstützen die Lernenden fachbezogen beim Erwerb der bildungssprachlichen Strukturen.

Für die Gestaltung einer sprachförderlichen Arbeits- und Lernumgebung in einer Qualifizierung stehen unterschiedliche Instrumente zur Verfügung, die idealerweise ineinandergreifen, so z. B. die Sprachsensibilisierung der Qualifizierenden, die Durchführung von Team-Teachings mit einer Sprachlehrkraft oder auch die Einführung von qualifizierungsbegleitenden Sprachtrainings. Ratsam ist es, die entsprechenden Instrumente bereits bei der Maßnahmekonzeption mit zu berücksichtigen. Denn die Umsetzung einer integrierten Sprachförderung beansprucht natürlich ein gewisses Kontingent der Qualifizierungszeit und der personellen Ressourcen. Fach- und Sprachlernen zu kombinieren bedeutet immer auch eine enge Kooperation aller Qualifizierenden: Fach- und Sprachkräfte müssen eng zusammenarbeiten und in einem regelmäßigen Austausch stehen, die berufsspezifischen sprachlichen Anforderungen sind zu ermitteln, fachliche und sprachliche Lerninhalte und Lernziele müssen aufeinander abgestimmt und Lern- und Arbeitsmaterialien entsprechend angepasst oder auch neu entwickelt werden. Die gemeinsame Durchführung von Qualifizierungssituationen erfordert eine gemeinsame Vorbereitung, Planung und Auswertung, die Lernprozesse der Teilnehmenden sind auch unter sprachlichen Gesichtspunkten zu evaluieren und zusätzliche Sprachtrainings, in denen z. B. Fachinhalte sprachlich vor- oder nachbereitet werden können oder die Teilnehmenden gezielt beim Erwerb der komplexen sprachlichen Strukturen der Bildungs- und der Fachsprache unterstützt werden und Strategien zum selbständigen Umgang mit sprachlichen Schwierigkeiten erarbeiten können, benötigen ebenfalls einen Teil der Qualifizierungszeit.

Die nachträgliche Implementierung einer integrierten Sprachförderung in eine Qualifizierungsmaßnahme, wie sie auch im Rahmen von QuiBuS erfolgte, bedeutet immer eine große Herausforderung. Die entsprechenden Instrumente sind dann an die jeweiligen Rahmenbedingungen – so z. B. an die konzeptionellen Voraussetzungen der Qualifizierung, an ihre didaktische Ausrichtung, an bereits bestehende Abläufe und an die betrieblichen Gegebenheiten – anzupassen. Dies erfordert von allen Beteiligten hohes Engagement und die Bereitschaft, die Alltagsroutine zu durchbrechen und gemeinsam gangbare Wege zu finden und neue Methoden zu erproben.

QuiBuS ergänzte die Qualifizierung im Berufsfeld Einzelhandel in einem Lebensmitteleinzelhandelsbetrieb der Werkstatt Frankfurt e.V. und erfuhr hier eine starke Unterstützung von der Betriebs- und der Filialleitung, von der Fachleiterin und von der Lernmoderatorin, die die entsprechende Lerngruppe begleitet.

Für die Umsetzung wurde dem Betrieb eine Sprachkraft zur Seite gestellt. Nach einer Analyse der Ausgangsbedingungen und einer ersten Ermittlung der betrieblichen und berufsspezifischen Sprachbedarfe wurden gemeinsam mit der Betriebsleitung verschiedene ineinandergreifende Elemente der Sprachförderung und das weitere Vorgehen abgestimmt:

- **Sprachbedarfsermittlung:**⁴ Um die tatsächlichen, für die Berufspraxis und für einen erfolgreichen Qualifizierungsabschluss erforderlichen Sprachbedarfe zu ermitteln, hospitierte die Sprachkraft u.a. regelmäßig am Arbeitsplatz und in der Lerngruppe und führte Interviews bzw. Befragungen mit den Qualifizierenden und den Lernenden durch. Sie identifizierte sprachlich lernhaltige Situationen im Arbeits- und im Lernprozess und nutzte

⁴ Anregungen zur Durchführung einer berufsbezogenen Sprachbedarfsermittlung finden sich in Weissenberg, J.: Sprachbedarfsermittlung im berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache. Ein Leitfaden für die Praxis. Hg. v. passage gGmbH. Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im IQ-Netzwerk, Hamburg 2012.

diese als Ausgangsmaterial für die Entwicklung von Anleitungs- und Lernsituationen. Die didaktische Aufbereitung dieser Anleitungs- und Lernsituationen wurde dabei an die jeweils unterschiedlichen Voraussetzungen der Lernenden angepasst. Gleichermaßen wurden die Fachliteratur und andere Lernmaterialien wie prüfungsvorbereitende Texte und Prüfungsfragen gesichtet, um die für den theoretischen Wissenserwerb erforderlichen sprachlichen Anforderungen zu ermitteln. Die sprachlichen Anforderungen sollten ebenso wie die fachlichen Anforderungen als Lernziele formuliert und damit für alle Beteiligten transparent werden.

- **Sprachsensibilisierung der Qualifizierenden:** Durch den beständigen Austausch über fachliche und sprachliche Lernthemen und durch die enge Kooperation mit der Sprachkraft bei der Überarbeitung von Anleitungssituationen bzw. bei der Vorbereitung des Team-Teachings entsteht ein sprachsensibilisierender Lernprozess. Die fachlich Qualifizierenden werden durch die gemeinsame Arbeit mit der Sprachkraft dafür sensibilisiert, was eine (Nach-)Qualifizierung im Erwachsenenalter in einer Fremd-/Zweitsprache bzw. mit geringer bildungssprachlicher Kompetenz für die Lernenden bedeutet, welche Verständigungsfallen sich in einer vermeintlich funktionierenden Sprachverwendung verbergen können und welche Strategien es gibt, um die Lernenden in der beruflichen Qualifizierung sprachlich zu unterstützen. Begleitend wurden Workshops zur Sprachsensibilisierung konzipiert und durchgeführt.
- **Team-Teaching am Arbeitsplatz:** Die zu Anleitungssituationen aufbereiteten Situationen am Arbeitsplatz wurden von der Sprachkraft mit der Anleiterin fachlich abgestimmt, gemeinsam vorbereitet und durchgeführt und im Anschluss daran gemeinsam mit den Lernenden ausgewertet.
- **Team-Teaching in der Lerngruppe:** Die Lernenden im Frankfurter Weg arbeiten vier Stunden pro Woche in moderierten Lerngruppen. Die Lerngruppe stellt ein begleitendes Angebot dar, um das selbstorganisierte Lernen zu fördern. Die Lernmoderatorin unterstützt die Lernenden dabei, ihre persönlichen Lernwege zu finden, Lernprozesse in Gang zu setzen und eine angemessene Lernorganisation zu entwickeln. Die Arbeitsthemen in der Lerngruppe sind eng mit den Arbeitsabläufen und Aufträgen im Betrieb verknüpft, sie ergeben sich aus den Vorgaben der Qualifizierungsbausteine⁵ und der Fachanleitung sowie aus den spezifischen Bedarfen der Lernenden und umfassen u.a. auch den gesamten Themenkomplex der Wirtschafts- und Sozialkunde. Im Rahmen von QuiBuS wurde die Lerngruppe im Team-Teaching zwischen der Lernmoderatorin und der Sprachkraft durchgeführt: Gemeinsam wurden sprachförderliche Übungen und methodische Ansätze für die Unterstützung der Lernenden beim Erwerb der theoretischen Fachkenntnisse entwickelt und erprobt. Da zusätzliche Sprachlerngruppen⁶ aus Zeitgründen nicht vorgesehen waren, ging es in diesem Kontext auch um die Frage, wie im Rahmen des Team-Teachings die Lernenden bei der Verbesserung ihrer fach- und bildungssprachlichen Kompetenzen unterstützt werden können, z.B. durch die Erarbeitung von Strategien zum selbständigen Umgang mit Sprache und sprachlichen Schwierigkeiten. Fachtexte, deren Lektüre den Lernenden schwerfiel, wurden ebenfalls in der Lerngruppe gemeinsam mit der Sprachkraft entlastet und re-formuliert.

⁵Die Inhalte der Qualifizierungsbausteine sind, vergleichbar mit den Lernfeldern in einer dualen Ausbildung, den Ausbildungsordnungen entnommen und wurden an das Konzept des Lernens im Arbeitsprozess angepasst.

⁶Zusätzliche qualifizierungsbegleitende Sprachlerngruppen, die von einer Sprachkraft begleitet werden, sind grundsätzlich sehr empfehlenswert, um mit den Teilnehmenden anhand der genutzten Fachliteratur die komplexen grammatischen Phänomene der Bildungssprache zu erarbeiten. Diese Aufgabe kann in der Regel nicht von fachlich Qualifizierenden übernommen werden. Auch im Rahmen des Team-Teachings konnte dieses Thema nur ansatzweise in die Lerngruppe einfließen, da deren Kapazitäten mit den genannten Aktivitäten prinzipiell ausgeschöpft sind. Im Frankfurter Weg wurde auf diese Erfahrung durch die Einführung einer zentralen, qualifizierungsbegleitenden Deutsch-Lerngruppe reagiert.

Zum Inhalt: Anwendungshinweise und Übertragbarkeit der Empfehlungen

Im vorliegenden Heft sind Tipps und Empfehlungen für eine sprachensible, respektive sprachförderliche Qualifizierung zusammengefasst, die aus den Erfahrungen während der Arbeit in QuiBuS entstanden sind. Sie richten sich prinzipiell an alle, die mit der Qualifizierung oder Ausbildung von Lernenden mit Migrationshintergrund im Einzelhandel befasst sind. Die skizzierten Lern- und Anleitungssituationen und die zugehörigen Materialien basieren auf authentischen Situationen, die während der Bedarfsermittlung als sprachlernhaltig ermittelt werden konnten. Sie wurden in Kooperation von der Sprachkraft, der Fachanleitung bzw. der Betriebsleitung und der Lernmoderatorin entwickelt und am Arbeitsplatz bzw. in den Lerngruppen – zumeist im Team-Teaching – erprobt. Die hierzu angeführten Ergebnisbeispiele dienen der Veranschaulichung der jeweiligen Lernprozesse und entsprechen nicht unbedingt einer vollständig „richtigen“ oder „idealen“ Lösung. Methodisch sind die Situationen auf die sprachliche Erschließung von Fachinhalten ausgerichtet; sie ersetzen nicht den systematischen Aufbau bildungssprachlicher Kompetenzen, wie er z. B. in begleitenden Sprachtrainings bzw. unterstützt von einer Sprachlehrkraft erfolgen kann.

Die Situationen sind grundsätzlich flexibel anwendbar; sie können mit nur leichten Änderungen auf andere Lernarrangements und Qualifizierungsformen übertragen und an die individuellen Voraussetzungen der Lernenden angepasst werden. Aus der Vielzahl der ermittelten Bedarfe wurden v.a. solche Lern- und Anleitungssituationen ausgewählt, die prüfungsrelevant sind und die einen hohen Stellenwert im Hinblick auf die berufliche Handlungsfähigkeit haben, d. h. typische, wiederkehrende Situationen des Berufslebens, deren sprachliche Bewältigung für viele Lernende eine Herausforderung darstellt.

Vorangestellt sind allgemeine Tipps zur Gestaltung einer sprachsensiblen Qualifizierung. Hier finden sich Empfehlungen für einige grundsätzliche Fragen, die sich Qualifizierenden im Umgang mit dem Thema Sprache und sprachförderliches Qualifizieren häufig stellen.

2. Allgemeine Tipps für eine sprachensible Qualifizierung

Wie jede Sprache so ist auch das Deutsche als Fremd- oder Zweitsprache voller Tücken und versteckter Fallen. Muttersprachlern ist das in der Regel nicht bewusst. Für Qualifizierende ist es hilfreich zu wissen, dass es derartige Verständigungsfallen gibt – auch wenn man bereits versucht, sich einfach und verständlich auszudrücken. Manche „Störung“ in den Arbeitsabläufen und manch „vergessene“ Arbeit erscheinen dann vielleicht in einem anderen Licht.

In Anleitungssituationen steht die fachlich-inhaltliche Qualifizierung zunächst im Vordergrund; diese erfolgt jedoch in wesentlichen Teilen über Sprache. Durch einen bewussten Umgang mit der Sprache können Qualifizierende auf Basis ihrer muttersprachlichen Kenntnisse Lernende mit Migrationshintergrund unterstützen. Dabei geht es nicht darum, dass fachlich Qualifizierende auch Sprachunterricht erteilen. Es geht vielmehr darum, ein sprachlernförderliches Arbeitsumfeld zu gestalten und die eigene Sprache bewusst so einzusetzen, dass das gegenseitige Verstehen – und somit auch die Lernprozesse und die Arbeitsabläufe – positiv beeinflusst werden.

Sprachensible Qualifizierung ...	
<p>... ist NICHT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ die perfekte Grammatik ▪ der immer richtige Artikel ▪ die perfekte Satzstellung ▪ die perfekte Aussprache ▪ die perfekte Rechtschreibung <p style="text-align: right;">... ist KEIN Deutschunterricht!</p>	<p>... bedeutet vielmehr</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Strategien für gegenseitiges Verstehen und bessere Verständigung ▪ Vorteilhafte Bedingungen für das Lernen und Qualifizieren ▪ Erleichterung und Entlastung in der Qualifizierung ▪ Ökonomische Arbeitsabläufe

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, das Lern- und Arbeitsumfeld sprachförderlich zu gestalten. In den folgenden Abschnitten haben wir einige Tipps zusammengestellt, die sich im Rahmen unserer Arbeit als nützlich erwiesen haben. Dabei geht es zum einen darum, durch sprachliche Vereinfachung den Lernenden den Zugang zur betrieblichen Kommunikation und zu den Fachinhalten zu erleichtern, zum anderen aber auch darum, das Sprachlernen, die Verbesserung der sprachlichen Kompetenzen zu fördern bzw. anzuregen.

<p>Tipps für eine sprachensible Qualifizierung</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eine sprachlernfreundliche Atmosphäre gestalten ▪ Die eigene Sprachverwendung überdenken ▪ Fachsprache und Fachbegriffe nutzen ▪ Am Vorwissen der Lernenden anknüpfen ▪ Verständnis sichern ▪ Sprachliche Erkundungsaufträge und sprachliche Lernziele

Eine sprachlernfreundliche Atmosphäre gestalten

Die Frage, wie man eine sprachlernfreundliche Atmosphäre gestalten kann, beschäftigt viele Menschen, die in der beruflichen Qualifizierung tätig sind. Was kann man tun, um eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen, in der Lernende mit Migrationshintergrund sprachlich bedingte Hemmungen abbauen, sich aktiv z. B. in Besprechungen einbringen und angeregt werden, ihre sprachlichen Kompetenzen zu erweitern?

Die Inhalte einer Aussage hören

Sprachliche Unsicherheit führt häufig dazu, dass sich Deutschlernende auch im Arbeitsprozess zurückziehen, weniger anspruchsvolle Aufgaben erhalten und ihre Potentiale nicht zum Ausdruck kommen. Unter Stress und Anspannung sinkt das Sprachvermögen in einer Fremdsprache erfahrungsgemäß, während zugleich die Angst fehlerhaft zu sprechen, wächst. Qualifizierende können hier unterstützen, indem sie in Gesprächen grundsätzlich den Fokus darauf richten, WAS die Lernenden ausdrücken möchten und eventuelle Fehler in Grammatik oder Aussprache „überhören“. Eine solche inhaltsorientierte Haltung vermittelt Wertschätzung und Interesse; sie schafft Vertrauen und Sicherheit und damit die Basis für die weitere Spracharbeit in der fachlichen Qualifizierung.

Geduld und Ausdauer: Sprechen lernt man nur durch Sprechen

Die „richtigen Worte“ zu finden, ist selbst in der Muttersprache nicht immer ganz einfach. In einer Fremd- oder Zweitsprache genau das zu formulieren, was man sagen möchte, bedeutet oft, mühevoll nach passenden Vokabeln zu suchen, die gefundenen Wörter nach diffusen Regeln in ein schwer greifbares Satzbaumuster einzusortieren, mögliche Wortformen gegeneinander abzuwägen und nicht zuletzt befremdliche Lautfolgen im Vorgang des Aussprechens zu artikulieren. Das Formulieren ist noch nicht automatisiert, sondern ein eigenständiger, zeit-, denk- und energieaufwändiger Arbeitsschritt – nicht selten verbunden mit dem Gefühl, dass das Gesagte das eigentlich Gemeinte dann doch nur unzureichend vermittelt. Solche Gesprächssituationen können von beiden Seiten als mühsam, anstrengend und zeitraubend erlebt werden und sie erfordern Geduld. Nicht selten werden sie daher auch vermieden zugunsten einer Verständigung mittels mimisch und gestisch untermalter Einsilbigkeit. Für die sprachliche Weiterentwicklung gilt allerdings: Je häufiger die Lernenden die Gelegenheit haben, selbständig ihren Sprachfluss und das Funktionieren des Sprechens zu erproben, umso eher kann auch der allmähliche Übergang in einen produktiven Informationsaustausch erfolgen. Gelegenheiten, Gespräche anzuregen, bieten sich auch im Arbeitsalltag immer wieder: Fordern Sie z. B. die Lernenden auf, ihre Meinung zu bestimmten Produkten oder Tätigkeiten zu äußern oder ihre Einschätzung zur Verkaufsraumgestaltung zu formulieren. Bei vielen Arbeitsschritten können die Lernenden ihre jeweiligen Tätigkeiten begleitend beschreiben („Was machen Sie gerade?“) und in Übergangsphasen können sie die nächsten Arbeitsschritte im Gespräch planen („Was werden wir als nächstes tun? Wovon hängt das ab?“).

Sprache, Kommunikation und gegenseitige Verständigung zum Thema machen

Gerade, wenn Menschen unterschiedlicher Muttersprache zusammenarbeiten, kann das Sprechen über die Art und Weise, wie man sich gegenseitig verständigt, zur allseitigen Entlastung und zu einer entspannten Atmosphäre beitragen. Dabei sollte **das gesamte Team** in die Verständigungsprozesse mit einbezogen werden. Mitarbeitende und Lernende aus unterschiedlichen Kulturkreisen und mit unterschiedlichem Wissensstand finden aus ihrer eigenen Erfahrung heraus oft die besten Ansatzpunkte für Erklärungen und können sich fachlich wie sprachlich gegenseitig unterstützen.

Fordern Sie die Lernenden dazu auf, **sprachliche Stolpersteine zu sammeln** und mit Ihnen oder den Kollegen und Kolleginnen zu besprechen. Fragen, die die Lernenden dabei stellen, können z.B. lauten: „Bei welcher Anleitung hatte ich das Gefühl, etwas nicht verstanden zu haben?“ „Was hätte ich dem Kunden eigentlich noch gerne gesagt, aber ich wusste nicht wie?“ Oder konkreter: „Auf dieser Nudelpackung steht etwas in roter Schrift – was bedeutet das eigentlich?“ „Was kann ich einem Kunden sagen, der mich den Einkaufswagen nicht kontrollieren

lässt?“ „In der Probeprüfung wurde gefragt, wie man ein Angebot unterbreitet. Was bedeutet ‚unterbreiten‘?“ „Dieser eine Lieferant sagt immer wieder ‚Pferdamt‘. Was ist das?“ Gerade im Einzelhandel gibt es viele sprachliche Situationen, die aufgrund der Anwesenheit von Kunden nicht sofort bearbeitet werden können. Durch das Sammeln dieser Situationen werden die Lernenden dafür sensibilisiert, sprachliche Ausdrucksformen im Arbeits- und Lernalltag bewusster wahrzunehmen und ihre eigenen Lernbedarfe zu erkennen und zu formulieren. Zugleich erhalten Qualifizierende einen Blick dafür, welche Situationen für die Lernenden sprachlich schwer zu bewältigen sind.

Hilfreich ist es auch, Interesse an den verschiedenen Sprachen zu zeigen und die unterschiedlichen Sprachkenntnisse zu nutzen. **Sprachvergleiche** bringen häufig erstaunliche Ähnlichkeiten zu Tage, die die Verständigung und das begriffliche Verstehen erleichtern: Ananas, Banane, Kaffee, Kakao und, Tomate, gehören ebenso dazu wie z. B. Appetit, Dokumente, Kopie und Kommunikation, Information oder Reklamation. Der Auftrag, „das Volumen“ zu berechnen wird daher leichter verstanden als „den Rauminhalt“ zu berechnen.⁷

Produktiv und lerneffektiv können Sprachvergleiche auch sein, wenn sich für Fachbegriffe nicht sofort Entsprechungen in anderen Sprachen finden: Denn die Frage, wie z. B. der Begriff „Sortimentstiefe“ in anderen Sprachen ausgedrückt wird, führt in der Regel nicht nur zu einer sprachlichen, sondern auch zu einer intensiven fachlichen Auseinandersetzung mit diesem Thema. Solche Debatten sollten von den Qualifizierenden allerdings gesteuert werden: Die einzelnen Gedankenschritte können z.B. jeweils in einer für alle verständlichen Formulierung gesichert und dann von den Lernenden in eine abschließende Zusammenfassung des Erarbeiteten übertragen werden.

Dolmetschen macht abhängig

Weniger empfehlenswert ist die (regelmäßige) Übersetzung von Arbeitsaufgaben durch zweisprachige Kollegen. Vordergründig mögen Vorgänge dadurch beschleunigt werden, tatsächlich wird aber v.a. die gegenseitige Abhängigkeit von einem Dolmetscher und nicht die sprachliche Weiterentwicklung gefördert. Eine Übersetzung kann im Einzelfall, bei gravierenden Verständigungsproblemen, durchaus als Notbehelf dienen; zugunsten des Sprachlernens sollte dann aber darauf geachtet werden, dass die deutsche Version auch als neues Wissen gesichert wird (z.B. durch Aufschreiben).

Zeit für Nachfragen

Sinnvoller ist es, in Arbeitsbesprechungen, Feedbackgesprächen oder Fachanleitungen **ausreichend Zeit einzuplanen**, die es den Lernenden ermöglicht, ihre Anliegen und Nachfragen zu formulieren. Zusätzliche Erklärungseinheiten, eventuell notwendige Wiederholungen und die gegenseitige Absicherung, dass man sich „richtig“ versteht, sollten mit eingeplant werden.

Qualifizierende sehen und spüren in der Regel, wenn Lernende etwas nicht verstanden haben: Ermutigen Sie die Lernenden immer wieder, bei Unklarheiten von sich aus nachzufragen. Wenn Sie selbst Verständnisschwierigkeiten vermuten, versuchen Sie, mit Hilfe von W-Fragen gemeinsam zu klären, worum genau es sich bei der Schwierigkeit handelt. Auch wenn es zeitaufwändig erscheint: Langfristig ist es effektiver, eine Aufgabe gleich zu Beginn noch einmal kleinschrittig durchzusprechen, als nach ein paar Stunden oder Tagen mittlerweile nicht mehr nachvollziehbare Missverständnisse aufzuklären (s. unten: Verständnis sichern).

⁷Vgl. dazu auch: Sommer, B.: Sprachsensibilisierung in der beruflichen Bildung. Eine Dokumentation von drei Fortbildungsmodulen für Ausbilder/-innen, Fachlehrer/-innen und Teilnehmer/-innen. Hg. v. Amt für multikulturelle Angelegenheit der Stadt Frankfurt am Main. Frankfurt am Main 2011, S. 23. Weitere Anregungen finden sich u.a. auf [http://de.wikipedia.org/wiki/Internationalismus_\(Sprache\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Internationalismus_(Sprache)).

Die eigene Sprachverwendung überdenken

Aussprache

Eine klare und deutliche Aussprache, möglichst hochdeutsch, ein nicht zu schnelles Sprechtempo und eine angemessene Lautstärke erleichtern Deutschlernenden das Hörverstehen. Versuchen Sie, auch beim Sprechen an die Wortgrenzen zu denken. Denn bereits ein ganz natürlich gesprochener Satz in einem Deutsch ohne besondere regionale Färbung, wie „Wenn Sie vor dem Ofen stehen, ist oben ein roter Knopf“, kommt beim ungeübten Hörer letztlich so an: „wennsievormofnschteenisobmrotäknopf“ – ein Buchstabenbrei, der erst einmal sortiert werden will. Durch bewusst gesetzte Pausen im Sprechfluss können Sie neue Wörter und wichtige Informationen hervorheben.

Arbeitsanweisungen und Aufträge formulieren

- Formulieren Sie ihre Arbeitsanweisungen und Aufträge an die Lernenden möglichst strukturiert und benennen Sie kleinschrittig die wesentlichen Arbeitsschritte.
- Reduzieren Sie Ihr Sprechtempo und machen Sie nach jedem Gedankengang eine Pause.
- Bilden Sie kurze Sätze. Jeder Satz sollte nur einen Gedankengang bzw. einen Arbeitsschritt enthalten.
- Wenn Sie (neue) Fachbegriffe verwenden, erläutern Sie diese zusätzlich in einfacher Sprache (vgl. dazu den folgenden Abschnitt): „Bei der Milch arbeiten wir nach dem (Pause) FIFO-Prinzip. (Pause) FIFO – das bedeutet: Die neue Milch stellen Sie immer von (Pause) hinten (Pause) ins Regal.“ (Je nach Vorkenntnissen kann die Erläuterung ergänzt werden: „FIFO – das ist Englisch. Es bedeutet ‚First In – First Out.‘“)
- Verwenden Sie die eingeführten Begriffe möglichst konsequent weiter. Wenn Sie für einen Gegenstand oder für einen Sachverhalt zwei verschiedene Wörter benutzen (z. B. „Knopf“ und „Schalter“ für die Einschaltvorrichtung an der Backstation), sollten Sie die Lernenden darauf hinweisen.
- Vermeiden Sie Redewendungen und bildhafte Ausdrücke – also alle Formulierungen, die man am besten nicht wörtlich nehmen sollte: „Die restlichen Töpfe verkaufen wir jetzt einzeln. Kleinvieh macht schließlich auch Mist.“
- Sichern Sie zwischendurch und jedenfalls am Ende einer Arbeitsanweisung oder eines Auftrags ab, ob und wie Sie verstanden wurden (s. auch unten Abschnitt „Verständnis sichern“).

Fachbegriffe und Fachsprache nutzen

Um die gegenseitige Verständigung zu fördern, ist es durchaus sinnvoll, die eigene Sprache zu vereinfachen und an das Sprachniveau der Lernenden anzupassen (s. oben). Fachbegriffe und die Fachsprache sollten dennoch nicht vermieden werden. Denn die Lernenden müssen sich spätestens in der Prüfung in der berufsfachlichen Sprache zurechtfinden. Wer im Arbeitsalltag immer „gezählt hat, wie viel noch da ist“, erkennt in dieser Tätigkeit schwerlich die „Ermittlung des Ist-Bestands“ wieder, die in einer Prüfung beschrieben werden soll. Gleiches gilt für Vereinfachungen mit so vielfältig einsetzbaren Wörtern wie „machen“, „tun“ oder „haben“. Daher sollten die gebräuchlichen Fachbegriffe, nach einer einführenden Erklärung, auch im Arbeitsalltag möglichst konsequent in ihrem berufssprachlichen Kontext verwendet werden. Durch die alltägliche Verwendung der Fachsprache werden die Lernenden mit den entsprechenden typischen Formulierungen vertraut, der „Wiedererkennungswert“ steigt und theoretisch abgefragte Inhalte können leichter mit den praktischen Tätigkeiten in Verbindung gebracht werden. Damit sinkt auch die Gefahr, dass ein „unterbreitetes“ Angebot in der Prüfung als ein „nicht gemachtes“ Angebot missverstanden wird.

Nachstehend einige Beispiele, bei denen sich die fachsprachliche Formulierung auch im Alltag einbinden lässt:

Vereinfachte Sprache (für Erklärungen)	Erforderliches Sprachwissen
eine Bestellung machen	eine Bestellung durchführen
die Kasse machen	die Kasse abrechnen, einrichten, übernehmen (je nach Kontext)
die Kasse stimmt nicht	Wir haben / Es gibt eine Kassendifferenz.
Angebote machen	Angebote unterbreiten
einen Vertrag machen	einen Vertrag (ab-)schließen
Wir haben / kriegen die Ware vom Großhändler.	Wir beziehen die Ware von einem Großhändler.
Das steht auf der Packung.	Die Ware / der Artikel ist gekennzeichnet (z. B. mit einem Prüfzeichen, Gütezeichen, Warenzeichen)
dem Kunden die Ware zeigen	Waren vorlegen
Kosten haben	Kosten entstehen durch..., Kosten fallen an
den Preis ausrechnen	den Preis ermitteln
die Mehrwertsteuer steht drauf	die Umsatzsteuer ist ausgewiesen
zählen, wie viel da ist	den (Ist-)Bestand ermitteln
Aufsteller	Display

Am Vorwissen der Lernenden anknüpfen

Erwachsene Lernende mit Migrationshintergrund haben häufig fachliches (Vor-)Wissen, das sie jedoch sprachlich nicht adäquat ausdrücken. Werden bekannte Fachinhalte wiederholt erklärt, können sich die Lernenden fachlich-inhaltlich unterfordert oder aber sprachlich überfordert fühlen. Beides führt in der Regel dazu, dass die Lernenden „abschalten“. Die Qualifizierung sollte daher sowohl fachlich als auch sprachlich am Vorwissen der Lernenden zum jeweiligen Lernthema anknüpfen. Nachstehend zwei Beispiele, wie das Vorwissen in der Arbeit mit einzelnen Lernenden bzw. in der Gruppenarbeit ermittelt werden kann.

Wie kann ich das Vorwissen der Lernenden im Gespräch ermitteln? – Das Beispiel Skontoberechnung (Einzelanleitung)

Anhand einer Lieferantenrechnung möchten Sie (Q) einen Lernenden (L) mit dem Thema „Skonto“ vertraut machen. Stellen Sie zunächst jede Erläuterung zurück. Zeigen Sie dem Lernenden die Rechnung und fragen Sie ihn, wie er vorgehen würde.

L: „Wir nicht zahlen diese Preis, ... wegen hier steht das mit die Skonto.“

Q: „Und wie viel müssen wir bezahlen? Wie rechnen Sie das aus?“

L: „Vielleicht, ich mache die Skonto von die drei Prozent minus diese Preis hier. Dann das wir müssen bezahlen.“

Bevor Sie korrigierend und erklärend eingreifen, lassen Sie den Lernenden den Überweisungsbetrag ausrechnen. Denn sprachlich mag seine Antwort unklar sein. Stimmt jedoch seine Rechnung, dann hat der Lernende hier vor allem ein sprachliches (und kein fachlich-mathematisches) Lernziel. Sie können ihn fachlich bestätigen („Ja, das ist richtig. Aber Ihren Satz habe ich nicht verstanden.“). Anschließend können Sie gemeinsam mögliche Formulierungen für den Rechenweg erarbeiten, z. B.:

„Wir bekommen 3 % Skonto.

Ich berechne 3 % vom Rechnungsbetrag. Das Ergebnis ist der Skontobetrag.

Den Skontobetrag ziehe ich vom Rechnungsbetrag ab.“

ODER (meist einfacher): „Ich rechne: Rechnungsbetrag minus Skontobetrag.“

Ein wichtiges Sprachlernziel ist in diesem Fall nicht nur der Fachwortschatz (Skonto, Rechnungsbetrag, Skontobetrag), sondern v.a. die richtige Reihenfolge der Wörter bei der Beschreibung der Subtraktion (Was wird wovon abgezogen?). Eine „Fehlstellung“ suggeriert hier einen falschen Rechenweg. Und Achtung: Die Reihenfolge wechselt je nachdem, ob die Formulierung „ich ziehe ab“ oder „minus“ gewählt wird“!

Das Vorwissen ermitteln beim Arbeiten mit Gruppen

Um das Vorwissen beim Arbeiten mit Gruppen zu ermitteln, eignet sich u.a. die Kartenabfrage.

Kartenabfrage: Vorwissen ermitteln zum Thema Kaufvertrag

In einer sprachlich und fachlich heterogenen Lerngruppe soll das Thema „Kaufverträge“ erstmals bearbeitet werden. Um herauszufinden, welche Vorkenntnisse die Einzelnen mitbringen und wie sie mit diesem Vorwissen sprachlich umgehen, führt der/die Qualifizierende eine Kartenabfrage durch.

Vorbereitung: Die Lernenden sitzen rings um eine größere Tischfläche; benötigt werden außerdem Moderationskarten und Stifte für die Lernenden sowie Marker für das Flipchart.

Durchführung: Die Lernenden werden gebeten, alle Fachbegriffe, die ihnen zum Thema Kaufvertrag einfallen, auf Karten zu schreiben. Ein Begriff je Karte. Sie erhalten dazu 10-20 Minuten Zeit (je nach Gruppengröße und Vorkenntnissen).

Anschließend werden die Begriffe über Zuruf gesammelt. Die Lernenden erläutern dabei, was sie unter dem jeweiligen Begriff verstehen. Der/Die Qualifizierende fixiert die wichtigsten Begriffe auf dem Flipchart. Die Lernenden werden dann gebeten, ihre Karten auf der Tischfläche zu sortieren nach gleichen / ähnlichen / zusammengehörigen Begriffen (Abb. 1).



Abb. 1: Ergebnisse einer Kartenabfrage

Mit einiger Übung lässt sich der jeweilige Stand der Lernenden in fachlicher und sprachlicher Hinsicht abschätzen: anhand der von den Lernenden gesammelten Begriffe, anhand des Vorgehens der Lernenden beim Zuordnen der Begriffe und aus der Art und Weise, wie die Lernenden die Begriffe (sprachlich) handhaben und erklären. Unklare Begriffe und Zusammenhänge sollten in einem Themenspeicher am Flipchart gesammelt werden. Daraus können entsprechende Anknüpfungspunkte für das weitere Vorgehen abgeleitet werden, z. B. die Auswahl der Begriffe und Inhalte, die noch bearbeitet oder noch vertieft werden sollten. Starke Unterschiede im Vorwissen kann dabei begegnet werden durch individualisierte Erkundungs- oder Lernaufträge, die einzeln bearbeitet werden können oder in Partner- oder Kleingruppenarbeit.

Verständnis sichern

Es ist eine feststehende Gewohnheit: Am Ende einer Anleitung oder Aufgabenstellung fragen Qualifizierende zu- meist: „Haben Sie alles verstanden?“ oder: „Haben Sie noch Fragen dazu?“. Lernende antworten darauf in der Regel ebenso automatisch mit „Ja, alles verstanden“ bzw. „Nein, keine Fragen“. Häufig allerdings ist für Lernende, insbesondere Lernende mit Deutsch als Fremd- oder Zweitsprache, in diesem Moment noch gar nicht erkennbar, ob sie tatsächlich alles verstanden haben.

Sinnvoller ist es daher, jede Anleitung oder Erklärung, jeden Auftrag und jede Aufgabenstellung von den Lernen- den selbst abschließen zu lassen, z. B. mit einer Zusammenfassung des eben Gehörten. Der Vorteil liegt nicht nur darin, dass Sie erkennen können, welche Missverständnisse es gegebenenfalls gibt und was noch einmal klein- schrittiger erklärt werden sollte. Die Verständnissicherung auf diese Weise wirkt ebenso fachlich wie sprachlich aktivierend: Die Lernenden werden dazu angeregt, sich bewusst mit einem Auftrag auseinanderzusetzen, indem sie die fachlichen Aufgaben und Inhalte in eigene Worte fassen. Häufig werden den Lernenden in diesem Vorgang des Wiederholens noch offene Fragen, Verständnis- oder Ausdrucksschwierigkeiten bewusst, die dann formuliert und geklärt werden können.

Je Kontext eignen sich z. B. folgende Fragen / Aufforderungen zur mündlichen Absicherung:

Können Sie bitte nochmals zusammenfassen, was wir besprochen haben?

Wie haben Sie diese Aufgabe verstanden? Wie werden Sie jetzt im Einzelnen vorgehen?

Womit werden Sie anfangen?

Wie sehen Sie das Thema jetzt? Was wissen Sie jetzt von ...?

Welche Fragen haben Sie noch?

Empfehlenswert ist auch eine „Kultur des Aufschreibens“, die darauf zielt, dass die Lernenden mündlich erteilte Arbeitsaufträge regelmäßig verschriftlichen: Die Lernenden notieren sich grundsätzlich, welchen Auftrag sie erhalten haben, was sie besonders beachten müssen, welches Material, welche Informationen und wie viel Zeit sie dafür benötigen. Zur Unterstützung kann ein Formular ausgegeben werden (Abb. 2), das über die bloße Notiz hinaus das Durch- und Weiterdenken des Arbeitsauftrags anregt und anhand dessen die Lernenden ihr Arbeits- ergebnis auch selbständig auswerten können. Mit der Anforderung, mündliche Fachsprache ins Schriftliche zu transportieren, kann die (fachbezogene) Schreibkompetenz trainiert werden – mit dem Nebeneffekt, dass das Notierte sowohl der Erinnerung als auch der Verbindlichkeit dienen kann.

Arbeitsanweisung	Was soll ich tun?	Was brauche ich dafür?	Wie lange brauche ich dafür?	
			geschätzt	tatsächlich

Abb. 2: Arbeits- und Lernaufträge verschriftlichen

Sprachliche Erkundungsaufträge und sprachliche Lernziele einbinden

Fachliche Lernziele und Arbeitsaufträge enthalten immer auch eine Reihe sprachlicher Anforderungen, die meist unausgesprochen bleiben. Für die Lernenden ist es hilfreich, wenn gemeinsam mit den fachlichen auch sprachliche Lernziele formuliert werden. Dies kann z. B. in Form von Erkundungsaufträgen geschehen, die die Lernenden selbständig bzw. bei Bedarf mit Unterstützung bearbeiten. Für die Erarbeitung der sprachlichen Lernziele eines Fachthemas ist die Zusammenarbeit mit einer Sprachkraft empfehlenswert. Nachstehend findet sich ein sprachlicher Erkundungsauftrag zum Lernthema „Kennzeichnungsbestimmungen für Eier erläutern“, der die theoretische Wissensarbeit begleiten kann, sowie ein Erkundungsauftrag, der im Rahmen der Vorbereitung eines Aktionstags „Brot“ eingesetzt werden kann. Zur Veranschaulichung sind exemplarisch mögliche Bearbeitungsformen angegeben (vgl. Abb. 3 und 4). Das Grundprinzip der Erkundung eignet sich auch für die individuelle Unterstützung von Lernenden in heterogenen Gruppen und ist mit den entsprechenden Anpassungen auch auf andere Lern- und Arbeitsaufträge übertragbar: Die Lernenden erkunden mögliche Antworten bzw. typische Formulierungen zum Thema und können sie zur Besprechung mit den Qualifizierenden in die rechte Spalte eintragen bzw. mit der Sprachkraft die zugehörigen Sprachstrukturen erarbeiten.

Sprachliche Erkundung zum Lernziel: Die Kennzeichnungsbestimmungen für Eier erläutern können	
Besprechung / Auswertung am: <u>noch keine termin</u>	
Überlegungen zur Aufgabenstellung	
Informieren Sie sich, was „erläutern“ bedeutet.	ist ausführliche erklären mit Beispiel
Neuer Wortschatz, neue Inhalte	
Welche neuen Fachbegriffe enthält Ihr Lernthema?	Erzeugercode, Ziffer, Haltungsform
Welche Begriffe sind typisch für dieses Thema?	Betriebsnummer, Stallnummer, Landescode, alle Bundesländer
Wie definieren Sie diese Begriffe?	Poststellenummer → Herkunftsland
Das Thema strukturieren	
Aus wie vielen Teilen besteht Ihr Thema?	aus 2 Teile besteht Teilweise
Welche Teile sind das?	Kennzeichen auf Verpackung Kennzeichnung auf Ei
Das Thema beschreiben und erläutern	
Welche besonderen Wörter brauchen Sie zum Beschreiben und zum Erklären?	Ziffer ist aufgedruckt auf Ei Ziffer gibt an, woher ist Ei Die Bundesländer bedeuten ...
Mit welchem Beispiel möchten Sie Ihr Thema erläutern?	Ich mache ein Ei mit Erzeugercode aufgedruckt und erkläre Ziffer und Bundesländer, was sie bedeuten
Sonstiges	
Welche Informationen brauchen Sie noch? Wer könnte Ihnen weiterhelfen? Mit wem möchten Sie darüber sprechen?	Jede wordie Text im Internet genau gut. Aber ich brauche Hilfe bei eigene Sätze formulieren.

Abb. 3: Ergebnisbeispiel eines Erkundungsauftrags

Kopiervorlage

Sprachliche Erkundung zum Lernziel: Die Kennzeichnungsbestimmungen für Eier erläutern können Besprechung / Auswertung am: _____	
Überlegungen zur Aufgabenstellung	
Informieren Sie sich, was „erläutern“ bedeutet.	
Neuer Wortschatz, neue Inhalte	
Welche neuen Fachbegriffe enthält Ihr Lernthema? Welche Begriffe sind typisch für dieses Thema?	
Mit welchen Formulierungen können Sie diese Begriffe definieren?	
Das Thema strukturieren	
Aus wie vielen Teilen / Unterpunkten besteht Ihr Thema? Welche Unterpunkte sind das? Mit welchen Wörtern können Sie Ihr Thema gliedern?	
Das Thema beschreiben und erläutern	
Welche besonderen Wörter brauchen Sie zum Beschreiben und zum Erklären?	
Mit welchem Beispiel möchten Sie Ihr Thema erläutern?	
Sonstiges	
Welche Informationen brauchen Sie noch? Wer könnte Ihnen weiterhelfen? Mit wem möchten Sie darüber sprechen?	

Abb. 4: Sprachlicher Erkundungsauftrag mit Musterlösung

Sprachliche Erkundung zur Vorbereitung des Aktionstags „Brot“ Besprechung / Auswertung am: _____	
Die Kunden ansprechen und einladen, eine Kostprobe oder eine Beratung anbieten:	<i>Guten Tag, heute ist unser Aktionstag „Brot“. Darf ich Ihnen ... anbieten? Wir haben aus unserem Brotsortiment etwas für Sie vorbereitet: Möchten Sie probieren?</i>
Wie spreche ich vorbeigehende Kunden an, damit sie auf unseren Stand aufmerksam werden?	
Mit welchen Wörtern / Formulierungen kann ich eine Beratung zu unseren Broten anbieten?	
Was sage ich, wenn der Kunde ablehnt?	
Wörter und Formulierungen für die Beschreibung der Brotsorten:	
Wie kann ich die einzelnen Brotsorten, ihre Herkunft und ihre Herstellung, ihren Geschmack, die besonderen Inhaltsstoffe und ihre positiven Eigenschaften für die Kunden beschreiben? Welche Wörter und Formulierungen brauche ich zur Beschreibung der Produkte?	
Wie heißen die verschiedenen Brotsorten, die wir anbieten? Wie stelle ich sie dem Kunden vor?	<i>Wir haben auf diesem Teller unsere Spezialbröte: Hier das Leinsamenbrot, daneben das Dinkelbrot, und hier zwei verschiedene Gewürzbröte.</i>
die Herkunft:	<i>Wir beziehen dieses Brot aus..., Wir werden beliefert von...</i>
die Herstellung und die Zutaten:	<i>Dieses Brot besteht aus... / wird hergestellt aus.../ wird gebacken aus...</i>
die Inhaltsstoffe und die positiven Eigenschaften:	<i>Es hat einen hohen Anteil an... / enthält zusätzlich... Brot enthält ... / hat einen hohen Gehalt an... / hat einen hohen Nährstoffgehalt / enthält viele wichtige Nährstoffe, z. B. ...</i>
die besonderen Eigenschaften:	<i>Brot ist cholesterinfrei. Wir haben hier auch glutenfreies Brot.</i>
der Geschmack:	<i>dieses Brot hat einen kräftigen / nussigen / milden Geschmack / schmeckt würzig / ist mild / ist sehr saftig / es ist ein leichtes Brot</i>
die Haltbarkeit und die Aufbewahrung:	<i>...bleibt lange frisch / ...sollte nicht im Kühlschrank gelagert werden / Sie können es einfrieren</i>
Wenn der Kunde interessiert ist	
Welche Informationen kann ich dem Kunden noch geben? Welche Zusatzangebote?	<i>Es freut mich, dass Ihnen dieses Brot schmeckt. Wir bekommen es täglich frisch. Sie können auch vorbestellen. Wir schneiden es Ihnen auch auf.</i>
Verabschiedung des Kunden	
Mit welchen Wörtern verabschiede ich den Kunden?	<i>Es hat mich sehr gefreut. Vielen Dank für Ihr Interesse. Ihnen noch einen schönen Tag.</i>

Die Kunden ansprechen und einladen, eine Kostprobe oder eine Beratung anbieten:	
Wie spreche ich vorbeigehende Kunden an, damit sie auf unseren Stand aufmerksam werden?	
Mit welchen Wörtern / Formulierungen kann ich eine Beratung zu unseren Broten anbieten?	
Was sage ich, wenn der Kunde ablehnt?	
Wörter und Formulierungen für die Beschreibung der Brotsorten:	
Wie kann ich die einzelnen Brotsorten, ihre Herkunft und ihre Herstellung, ihren Geschmack, die besonderen Inhaltsstoffe und ihre positiven Eigenschaften für die Kunden beschreiben? Welche Wörter und Formulierungen brauche ich zur Beschreibung der Produkte?	
Wie heißen die verschiedenen Brotsorten, die wir anbieten? Wie stelle ich sie dem Kunden vor?	
die Herkunft:	
die Herstellung und die Zutaten:	
die Inhaltsstoffe und die positiven Eigenschaften:	
die besonderen Eigenschaften:	
der Geschmack:	
die Haltbarkeit und die Aufbewahrung:	
Wenn der Kunde interessiert ist	
Welche Informationen kann ich dem Kunden noch geben? Welche Zusatzangebote?	
Verabschiedung des Kunden	
Mit welchen Wörtern verabschiede ich den Kunden?	

Kopiervorlage

Sprachliche Erkundung zur Vorbereitung des Aktionstags „Brot“	
Besprechung / Auswertung am: _____	
Die Kunden ansprechen und einladen, eine Kostprobe oder eine Beratung anbieten:	
Wie spreche ich vorbeigehende Kunden an, damit sie auf unseren Stand aufmerksam werden?	
Mit welchen Wörtern / Formulierungen kann ich eine Beratung zu unseren Broten anbieten?	
Was sage ich, wenn der Kunde ablehnt?	
Wörter und Formulierungen für die Beschreibung der Brotsorten:	
Wie kann ich die einzelnen Brotsorten, ihre Herkunft und ihre Herstellung, ihren Geschmack, die besonderen Inhaltsstoffe und ihre positiven Eigenschaften für die Kunden beschreiben? Welche Wörter und Formulierungen brauche ich zur Beschreibung der Produkte?	
Wie heißen die verschiedenen Brotsorten, die wir anbieten? Wie stelle ich sie dem Kunden vor?	
die Herkunft:	
die Herstellung und die Zutaten:	
die Inhaltsstoffe und die positiven Eigenschaften:	
die besonderen Eigenschaften:	
der Geschmack:	
die Haltbarkeit und die Aufbewahrung:	
Wenn der Kunde interessiert ist	
Welche Informationen kann ich dem Kunden noch geben? Welche Zusatzangebote?	
Verabschiedung des Kunden	
Mit welchen Wörtern verabschiede ich den Kunden?	

3. Sprachförderliche Lern- und Qualifizierungssituationen im Einzelhandel

Neben einem sprachsensiblen Lern- und Arbeitsumfeld können die Lernenden auch methodisch bei der Verbesserung ihrer Sprachkenntnisse unterstützt werden, indem Qualifizierende verstärkt kommunikative Lern- und Arbeitsformen anbieten. Dabei sollten die Lernenden auch ausreichend Gelegenheit erhalten, unterschiedliche Formen von Kundengesprächen aus ihrem Arbeitsalltag sprachlich vor- bzw. nachzubereiten, um sich die notwendige sprachliche Sicherheit im Umgang mit Kunden zu erarbeiten. Dies kann im Rahmen von Anleitungen und Übungen außerhalb des Verkaufsraums bzw. in Lerngruppen erfolgen.

Die nachfolgenden Qualifizierungssituationen sind in enger Zusammenarbeit zwischen der Fachleiterin, einer Lernmoderatorin und einer Sprachkraft entstanden. Sie wurden jeweils gemeinsam vorbereitet und im Team-Teaching durchweg in sprachlich heterogenen Gruppen durchgeführt. Dabei zeigte sich, dass auch Lernende mit deutscher Muttersprache von der sprachförderlichen Orientierung profitieren. Grundsätzlich sind alle Situationen so aufgebaut, dass sie von allen Qualifizierenden durchgeführt werden können: Die Unterstützung der Lernenden basiert wesentlich auf dem Einsatz der eigenen muttersprachlichen Kenntnisse im Verein mit dem fachlichen Know-How.

Überblick über die Lern- und Qualifizierungssituationen:

Lern- / Qualifizierungssituation	Fachliche Schwerpunkte	Sprachlicher Schwerpunkt
(Unangenehme) Kundengespräche führen	Fachkenntnisse umsetzen: rechtliche und betriebliche Regelungen anwenden	Redemittel für schwierige Kundengespräche, Auffordern und Begründen
Den Einkaufswagen kontrollieren	Durchführung einer sachgemäßen Einkaufswagenkontrolle	Auf Kundenverhalten situativ und angemessen reagieren
Wörter für die Warenkunde: Obstkorb	Warenkunde exotische Früchte, Verkaufsberatung	produktbezogener Wortschatz, aussagefähige Adjektive
Kassenschulung – selbst gemacht	Fachwissen reflektieren, strukturieren und weitergeben	Schriftliche Ablauf- und Tätigkeitsbeschreibungen
Lesetraining: Der Sozialgutschein	Annahme und Bearbeitung von Gutscheinen	Lesestrategien für komplexe Texte
Kaufmännisch sprechen und verstehen: Die Kalkulation	Grundlagen der Kalkulation	Kaufmännische Fachsprache, Umgang mit Komposita
Satzbausteine: Definitionen legen	Sachverhalte und Begriffe erklären	Ausdrucksmittel zur Formulierung von Definitionen
Lernen mit Speed-Dating	Wiederholen, Einprägen und Festigen von Inhalten	Sachverhalte strukturieren, (re-) formulieren, erklären, präzisieren

(Unangenehme) Kundengespräche führen

Als unangenehm werden Kundengespräche empfunden, bei denen unerwartete Anfragen oder Beschwerden von Kunden sprachlich bewältigt werden müssen. Für Deutschlernende ist es eine besondere Herausforderung, die Kommunikation in solchen Situationen so zu gestalten, dass das Dienstleistungsverhältnis dem Kunden gegenüber aufrechterhalten und gleichzeitig die eigene Arbeitsaufgabe erfüllt werden kann.

Rollenspiel: Unangenehme Kundengespräche

Lernziel:	Sprachliche Sicherheit in schwierigen Kundengesprächen, Redemittel für die sprachliche Bewältigung von Kontrollsituationen (höfliche Aufforderung, höfliche und angemessene Begründung), Eingehen auf Wünsche und Bedürfnisse von Kunden, Empathieverhalten, Fachwissen umsetzen, anwenden bzw. im Gespräch einbringen.						
Vorbereitung:	<p>Situationskarten, z.B.:</p> <table border="1"> <tr> <td>Eine Kundin kommt nach dem Kassiervorgang zurück. Sie verlangt ihr Wechselgeld, das sie ihrer Meinung nach nicht erhalten hat.</td> <td>Ein Kunde hat Flaschen in seiner Einkaufstüte. Er nimmt an der Kasse eine Flasche heraus und sagt Ihnen: „Ich habe 20 Stück.“</td> </tr> <tr> <td>Bei der Kontrolle der Geldscheine an der Kasse tritt zweimal ein Fehler auf. Der Kunde beschwert sich, dass es zu lange dauert.</td> <td>Ein Kunde fragt, warum ein Produkt reduziert wurde. Ist es minderwertige Ware oder ist das Haltbarkeitsdatum abgelaufen?</td> </tr> <tr> <td>Ein junger Mann möchte Zigaretten kaufen.</td> <td>Eine Kundin hat noch Waren in einem Einkaufskorb. Sie sagt, dass sie diese Waren bereits mitgebracht hat.</td> </tr> </table> <p> Tipp: Die Lernenden können auch selbst Situationskarten entwerfen mit Situationen aus ihrem Arbeitsalltag, bei denen sie sich sprachlich verbessern möchten.</p>	Eine Kundin kommt nach dem Kassiervorgang zurück. Sie verlangt ihr Wechselgeld, das sie ihrer Meinung nach nicht erhalten hat.	Ein Kunde hat Flaschen in seiner Einkaufstüte. Er nimmt an der Kasse eine Flasche heraus und sagt Ihnen: „Ich habe 20 Stück.“	Bei der Kontrolle der Geldscheine an der Kasse tritt zweimal ein Fehler auf. Der Kunde beschwert sich, dass es zu lange dauert.	Ein Kunde fragt, warum ein Produkt reduziert wurde. Ist es minderwertige Ware oder ist das Haltbarkeitsdatum abgelaufen?	Ein junger Mann möchte Zigaretten kaufen.	Eine Kundin hat noch Waren in einem Einkaufskorb. Sie sagt, dass sie diese Waren bereits mitgebracht hat.
Eine Kundin kommt nach dem Kassiervorgang zurück. Sie verlangt ihr Wechselgeld, das sie ihrer Meinung nach nicht erhalten hat.	Ein Kunde hat Flaschen in seiner Einkaufstüte. Er nimmt an der Kasse eine Flasche heraus und sagt Ihnen: „Ich habe 20 Stück.“						
Bei der Kontrolle der Geldscheine an der Kasse tritt zweimal ein Fehler auf. Der Kunde beschwert sich, dass es zu lange dauert.	Ein Kunde fragt, warum ein Produkt reduziert wurde. Ist es minderwertige Ware oder ist das Haltbarkeitsdatum abgelaufen?						
Ein junger Mann möchte Zigaretten kaufen.	Eine Kundin hat noch Waren in einem Einkaufskorb. Sie sagt, dass sie diese Waren bereits mitgebracht hat.						
Durchführung:	<p>Partnerarbeit: Jedes Paar zieht eine Situationskarte.</p> <p>Information an die Lernenden: Lesen Sie die Situationsbeschreibung und besprechen Sie sie mit Ihrem Partner. Übernehmen Sie im Wechsel die Rolle des Kunden bzw. der Kundin. Entwickeln Sie Antworten auf mögliche Reaktionen des Kunden bzw. der Kundin. Testen Sie Ihre Reaktionen im Rollenspiel.</p> <p>Die Paare erhalten ca. 15 Minuten Zeit für die Vorbereitung. Anschließend stellen sie ihre Situationen der Gruppe vor und zeigen im Rollenspiel, wie sie vorgehen würden.</p> <p>Auswertung: Nach jedem Rollenspiel erfolgt eine Feedbackrunde mit den Schwerpunkten: Wie fühle ich mich als Kunde bzw. Kundin in dieser Situation? Wie habe ich als Verkäufer bzw. Verkäuferin reagiert? War die Reaktion angemessen? Welche Reaktionsmöglichkeiten gibt es noch? Welches Fachwissen kann ich in dieser Situation umsetzen, z. B. um die Situation zu entlasten?</p>						
Wissenssicherung:	Abschließend fassen die Lernenden die Ergebnisse und Erfahrungen aus den Rollenspielen sowie das jeweils einzusetzende Fachwissen und -handeln (z. B. Kassensturz) zusammen. Dafür kann eine Tabelle genutzt werden (vgl. Abb. 5). Sinnvoll ist es, auch eine Überprüfung im Alltag anzuregen: Was davon konnte ich anwenden? Welche Formulierungen haben funktioniert?						
Gesamtdauer:	ca. 60 Minuten (abhängig von der Gruppengröße und den Vorkenntnissen)						

Abb. 5: Ergebnisbeispiele zum Thema „Kundengespräche“

Situation	Wie spreche ich den Kunden / die Kundin an? Was kann ich tun?	Mögliche Reaktionen des Kunden / der Kundin	Wie kann ich darauf antworten?	
			angemessen	nicht angemessen
Kontrolle des Personalausweises beim Kauf von Tabak, Alkohol...	Darf ich bitte Ihren Personalausweis sehen? Können Sie mir bitte Ihren Personalausweis zeigen?	Ja, klar. Was soll denn das jetzt!? Glauben Sie mir, ich bin alt genug. Können Sie mir die Waren nicht einfach verkaufen? Nein, den habe ich nicht dabei.	Vielen Dank! Ich verstehe Sie, aber das Alter kann man schwer einschätzen. Ich verstehe, was Sie meinen, aber ich darf Ihnen die Waren sonst nicht verkaufen. (Hinweis auf Ordnungswidrigkeit gegen das JuSchG)	Sie sehen nicht aus wie 18. Ich denke nicht, dass Sie schon alt genug sind.
Ansprechen der Kunden auf mitgebrachte Waren	Haben Sie diese Waren mitgebracht?	Ja, das hatte ich vorher schon. Ja natürlich, was soll diese Frage?	Könnten Sie bitte beim nächsten Mal Bescheid sagen, wenn Sie Waren mitbringen, dann wissen wir das.	Das kann ich doch nicht wissen! Ich muss aber nachfragen.

Kopiervorlage

Situation	Wie spreche ich den Kunden / die Kundin an? Was kann ich tun?	Mögliche Reaktionen des Kunden / der Kundin	Wie kann ich darauf antworten?	
			angemessen	nicht angemessen

Den Einkaufswagen kontrollieren

Die Kontrolle des Einkaufswagens ist ein wichtiger Teil der Kassiertätigkeit. Die Reaktion der Kunden ist dabei häufig nicht absehbar.

„Könnten Sie bitte die Tasche hochheben?“
 „Wieso’n, da is nix drin.“
 „---“

Gefordert ist hierbei nicht nur eine erste höfliche Aufforderung. Die Lernenden müssen auch sprachlich mit den Konsequenzen ihrer Aufforderung umgehen können, d. h. unerwarteten Äußerungen begegnen und ihre Aufforderungen angemessen gegen einen möglichen Widerstand begründen können. Lernende sollten sich systematisch auf solche Situationen vorbereiten um bei Bedarf die entsprechenden Redemittel zur Verfügung zu haben und die Kontrolle des Einkaufswagens auch tatsächlich durchführen zu können. Hilfreich und einprägsam ist die Erstellung eines „wachsenden“ Plakats mit möglichen Formulierungen, das z. B. im Teamraum aufgehängt und von allen Kollegen und Kolleginnen erweitert werden kann. Als Anregung für die Plakatgestaltung kann eine mögliche Systematik ausgegeben werden, die die Lernenden ihrem Bedarf entsprechend anpassen können (vgl. Abb. 6).

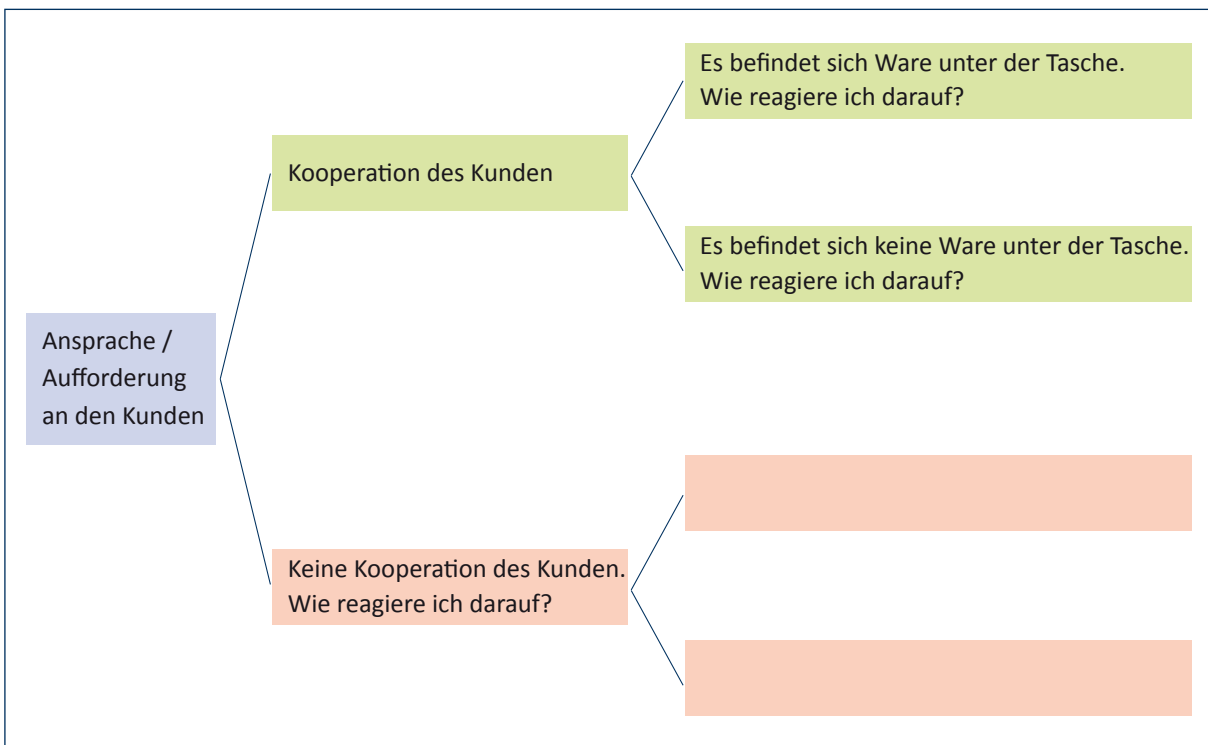


Abb. 6: Eine mögliche Systematik zur Strukturierung von Kundengesprächen

Plakaterstellung mit Rollenspiel: Den Einkaufswagen kontrollieren

Lernziel:	Sprachliche und fachliche Sicherheit beim Umgang mit Kundeneinwänden bei der Einkaufswagenkontrolle, Redemittel für die sprachliche Bewältigung von längeren Dialogen in schwierigen Kundengesprächen
Vorbereitung:	Systematik (s. oben), Plakat, Stifte, Metaplanwand oder große Tischfläche für die Plakaterstellung
Durchführung:	Partnerarbeit Information an die Lernenden: Formulieren Sie Sätze zur Ansprache des Kunden bei der Einkaufswagenkontrolle. Überlegen Sie mögliche Reaktionsweisen des Kunden. Wie könnte er reagieren? Was könnte er sagen? Formulieren Sie dann, wie Sie dem Kunden antworten können. Erproben Sie die Aussprache und die Betonung Ihrer Sätze im Rollenspiel mit Ihrem Partner / Ihrer Partnerin. Formulieren Sie Ihre Sätze so, dass Sie sie sicher aussprechen können. (20 - 30 Minuten)
Wissenssicherung:	Plakaterstellung (Gruppenarbeit): Die erarbeiteten und im Rollenspiel überprüften Formulierungen werden auf einem Plakat gesammelt. Das Plakat wird im Teamraum aufgehängt und kann im weiteren Verlauf ergänzt werden. Ergebnisbeispiel vgl. Abb. 7.
Gesamtdauer:	ca. 60 Minuten (abhängig von der Gruppengröße und den Vorkenntnissen)

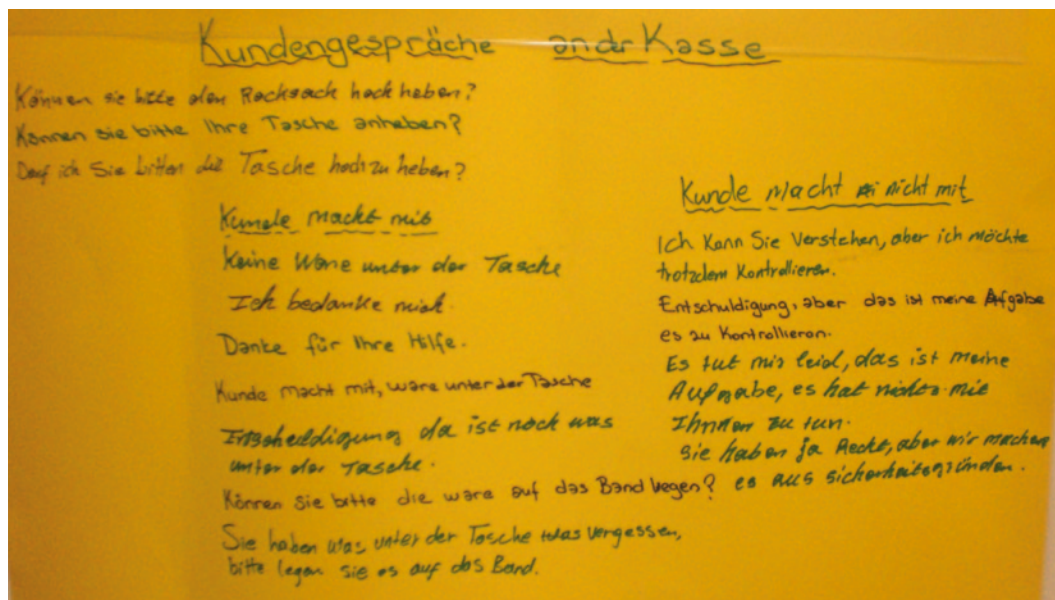


Abb. 7: Ergebnisbeispiel für ein Überblicksplakat „Kundengespräche bei der Kontrolle des Einkaufswagens“

Wörter für die Warenkunde: Der Obstkorb

Das Beratungs- und Verkaufsgespräch ist ein wesentlicher Bestandteil der Qualifizierung im Einzelhandel. Voraussetzung dafür sind gute Kenntnisse in der Warenkunde sowie das sprachliche Instrumentarium, dieses Fachwissen angemessen an den Kunden weitergeben zu können. Der Erwerb dieser Kenntnisse wird gefördert, wenn sich die Lernenden praktisch und sprachlich intensiv mit den Produkten auseinandersetzen. Das Thema „exotische Früchte“ in der Übung „Obstkorb“ ist letztlich austauschbar. Es wurde gewählt, weil es häufig Teil praktischer Prüfungen ist (z.B. bei der Zusammenstellung eines Präsent- bzw. Obstkorbs), vor allem aber auch, weil die Beratungsnachfrage bei Früchten im Verkaufsalldtag hoch ist.

Der Obstkorb

Lernziel:	Warenkunde, Fachwissen im Bereich Obst/Früchte; Verkaufsberatung. Verbesserung der sprachlichen Kompetenzen im Verkaufsgespräch: produktbezogener Wortschatz, Adjektive und Formulierungen zur differenzierten Beschreibung der Produkte, Unterscheiden zwischen globalen und aussagefähigen Wörtern, Strukturieren der Verkaufsberatung.
Vorbereitung:	Exotische Früchte (Kokosnuss, Kiwi, Granatapfel, Papaya, Passionsfrucht, Physalis, Sharon, Aprikosen, Paraguayos); dazu Besteck, Servietten, Teller; eine Auswahl an Informationsmaterial zu exotischen Früchten (z. B. Warenkundebücher, -heftchen); Arbeitsblätter Obstkorb 1 und 2; Papier und Stifte für die Lernenden; 1 großer Tisch
Durchführung:	Moderierte Gruppenarbeit (geeignet für 5–10 Personen); Die Lernenden arbeiten selbständig, sie werden bei Bedarf unterstützt (z. B. bei der Nutzung der Informationsmaterialien, bei Verständnisschwierigkeiten, bei der Zusammenfassung von Ergebnissen etc.). Information an die Lernenden über den geplanten Ablauf und die Lernziele 1. Schritt: Beschreibung der Früchte nach den äußeren Eigenschaften (Farbe, Form, Konsistenz / Struktur, Besonderheiten). Die Gruppe erarbeitet sich das Thema selbständig im gegenseitigen Austausch, durch Sehen und Fühlen und Nutzung des ausliegenden Informationsmaterials. Die Ergebnisse können in Arbeitsblatt 1 eingetragen werden. 2. Schritt: Beurteilung von Geschmack und Geruch der Früchte durch Kostproben <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorbereitung der Früchte zum Verzehr: Beschreibung der Handgriffe und Instrumente (hoher Aufwand? leicht schälbar? welches Messer ist geeignet? färbt das Fruchtfleisch? wie geht man mit dem Kern / den Kernen um? wie kann die Frucht angerichtet / verarbeitet werden?) ▪ Beschreibung der Früchte nach ihrem Geschmack / Geruch. Arbeitsblatt 2 bietet eine Auswahl von Geschmackswörtern und kann entsprechend ergänzt werden.
Wissenssicherung:	3. Schritt: Jede/r Lernende wählt eine Frucht und stellt sie möglichst umfassend vor. Die Gruppe übernimmt dabei die Rolle des unschlüssigen / zweifelnden Käufers. 4. Schritt: Feedbackrunde
Gesamtdauer:	ca. 3 Stunden

Kopiervorlage

Arbeitsblatt Obstkorb 1	Verzehr/ Verarbeitung					
	Geruch					
	Geschmack					
	Aussehen/Struktur					
	Bezeichnung(en)					

Kopiervorlage

Arbeitsblatt Obstkorb 2

Wie schmeckt etwas?

Die vier grundsätzlichen Geschmacksrichtungen:

Wörtersammlung zum Thema „Geschmack“:

scharf, gewürzt, herb, bitter, zuckersüß, sauer, süß, honigsüß, gesäuert, versalzen, essigsauer, kandiert, süßlich, säuerlich, gegoren, überzuckert, unreif, überreif, versüßt, prickelnd, faulig, gezuckert, fasrig, aromatisch, süßsauer, salzig, süß-säuerlich, saftig, neutral, intensiv, erfrischend, fruchtig, herzhaft, fade...

Der Geschmack erinnert an....

Was bedeutet die Aussage „Etwas schmeckt gut“?

Welche Wörter sind für die Beschreibung einer Geschmacksrichtung im Verkaufsgespräch geeignet, welche sind weniger geeignet?

Das Schreiben fördern: Kassenschulung – selbstgemacht

In schriftlichen Prüfungen sollen Lernende Arbeitsabläufe, betriebliche Vorgänge oder auch theoretisches Wissen, das aus dem Arbeitsalltag abgeleitet werden kann, vollständig erinnern und strukturiert und verständlich beschreiben können. Um diesen Vorgang der Erinnerungsarbeit im Verein mit der notwendigen Schreibkompetenz zu trainieren, sind Aufgaben zur Texterstellung hilfreich, bei denen sich die Lernenden gegenseitig unterstützen und beim Formulieren ergänzen. Der Vorgang des Schreibens unterstützt die aktive Erinnerungsarbeit und fördert das gedankliche Strukturieren der praktischen Erfahrungen aus dem Arbeitsalltag. Das Grundprinzip der nachfolgenden Übung „Kassenschulung – selbstgemacht“ kann auch auf andere Arbeitsabläufe und Tätigkeiten übertragen werden (z. B. Kontrollvorgänge der Molkereiprodukte, Bedienungsanleitung für die Backstation, Durchführung von Bestellvorgängen etc.).

Kassenschulung – selbstgemacht

Lernziel:	Bewusstes Durchdenken/Reflexion der Kassiertätigkeiten, vorhandenes Praxiswissen gedanklich aktivieren; sprachliche Mittel zur Strukturierung einer Ablaufbeschreibung (zuerst, dann, während); zusammenhängende Beschreibung und Erklärung der verschiedenen Arbeitsabläufe an der Kasse.
Voraussetzungen:	Die Lernenden sind am Arbeitsplatz Kasse eingearbeitet, sie können eine Kasse einrichten/übernehmen und wickeln selbständig Kassivorgänge ab.
Vorbereitung:	Handout mit Aufgabenstellung und branchenrelevanten Stichpunkten (s. unten), ggf. ein Kassenbild
Durchführung:	Partnerarbeit mit Wechsel Ausgabe des Handouts und Information an die Lernenden über den Ablauf (s. unten) 1. Schritt: Die Lernenden erarbeiten jeweils zu zweit eine Ablaufbeschreibung zum Arbeitsplatz Kasse. Im Vordergrund steht die aktive Erinnerungsarbeit, die eigene Praxiserfahrung wird ins Gedächtnis gerufen und verschriftlicht. Als Unterstützung dienen die Stichpunkte auf dem Handout. Beide Partner notieren sich die gemeinsam erarbeiteten Sätze. 2. Schritt: Die Lernenden wechseln Ihre Partner, erproben Ihre „Kassenschulung“ im Rollenspiel und überarbeiten/ergänzen die beiden Schulungsentwürfe. Für Fortgeschrittene: Die beiden Texte werden zu einem gemeinsamen Text verarbeitet.
Wissenssicherung:	3. Schritt: Besprechung des erstellten Textes mit einem Fachexperten (z. B. dem Anleiter bzw. der Anleiterin). Ziel: fachlich-inhaltliche Prüfung sowie Reflexion des eigenen Schreibvorgangs. Die Lernenden sollen hier die Unterschiede zwischen Sprechen und Schreiben reflektieren und sich die neu erarbeiteten Formulierungen und die Strategien zur Strukturierung einer Ablaufbeschreibung bewusst machen.
Gesamtdauer:	ca. 90 Minuten

Kopiervorlage

Handout

Erstellen einer Kassenschulung

1. Schritt:

Erarbeiten Sie eine Kassenschulung für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Achten Sie dabei auf die Reihenfolge der Tätigkeiten und erklären Sie wichtige Fachbegriffe.

Stichpunkte für die Erstellung einer Kassenschulung:

Kassenanmeldung
Obst und Gemüse
Getränke
Backwaren
Storno
Summe
Bargeld-/ Kartenzahlung
Umgang mit Kunden
Mengenangaben
Zigaretten/ Alkohol
PLU/ EAN
etc.

2. Schritt:

Wechseln Sie Ihren Partner / Ihre Partnerin und erproben Sie die Durchführung Ihrer Kassenschulung. An welcher Stelle gab es Nachfragen? Welche Punkte in Ihrer Kassenschulung waren noch unklar? Welche Formulierungen möchten Sie noch verändern oder ergänzen? Überarbeiten Sie gemeinsam Ihre Kassenschulung.

3. Schritt:

Besprechen Sie Ihre Kassenschulung mit Ihrem Fachanleiter / Ihrer Fachanleiterin. Was ist Ihnen besonders leicht oder besonders schwer gefallen? Wobei hätten Sie gerne noch Unterstützung?

Lesetraining: Der Sozialgutschein als Fachtext

Die Abwicklung von Bezahlvorgängen, die auf der „Gewährung von Sachleistungen in Form von Gutscheinen“ basieren – umgangssprachlich: die Bezahlung mit Sozialgutscheinen – führt häufig zu Verzögerungen an der Kasse, die auch für die betroffenen Kunden unangenehm sind: Die Lernenden fühlen sich verunsichert und holen, auch nach wiederholter Anleitung, regelmäßig einen Kollegen oder die Fachanleiterin zu Hilfe. Die Unsicherheiten bei der Annahme dieser Gutscheine resultieren vor allem daraus, dass die Lernenden den Text des Dokuments und die Anordnung der einzelnen Informationen nicht nachvollziehen können.

Hintergrundinformation:

Sozialgutscheine können unterschiedlich gestaltet sein und werden regelmäßig aus Gründen des Nachahmungsschutzes verändert. Gemeinsam ist ihnen, dass sie in einer sehr komplexen und anspruchsvollen Verwaltungssprache verfasst sind, deren Verstehen die Beherrschung bestimmter Lesetechniken voraussetzt:

So muss das Schreiben als Ganzes erfasst werden, die Einzelbestandteile müssen beim Lesevorgang selbständig miteinander vernetzt werden; der/die Lesende muss aus einer Fülle von Informationen mit einem gezielten Blick die notwendigen Detailinformationen (z. B. Ziffernfolgen, Daten, Name, Waren, Beträge) erkennen, zuordnen, abgleichen und überprüfen können. Um die für den Kassiervorgang wesentlichen Informationen von den unwesentlichen unterscheiden zu können, müssen beide möglichst rasch erkannt und verstanden werden.

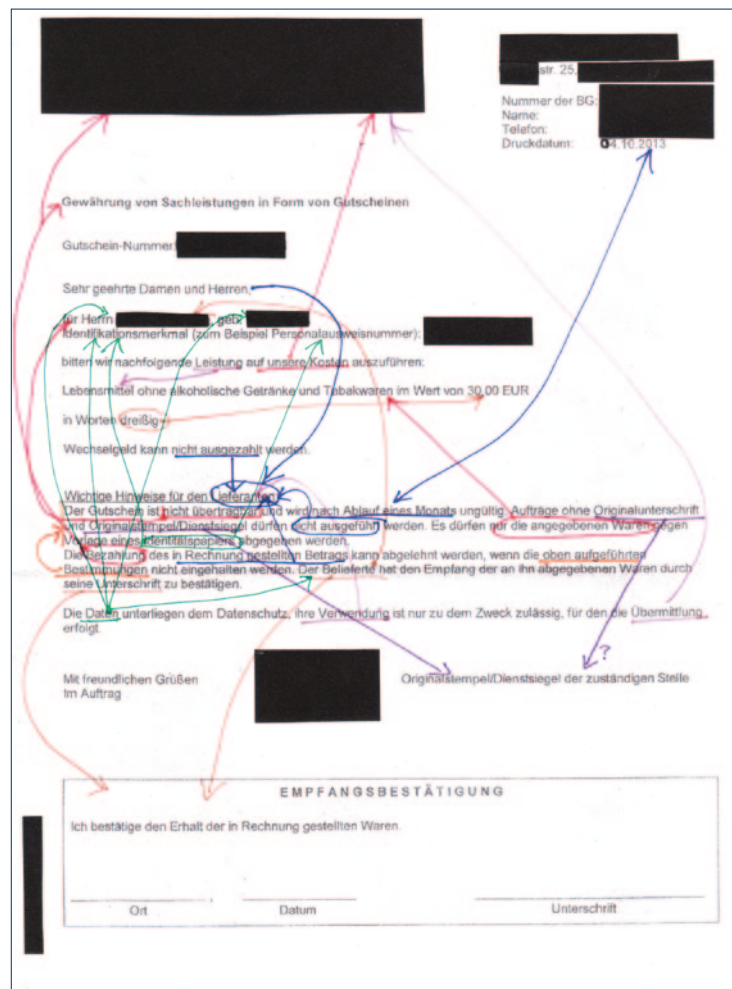


Abb. 8: „Interne Vernetzung“ in einem Sozialgutschein (Ergebnisbeispiel)

Qualifizierende können die Lernenden beim „Knacken“ solcher Texte vor dem Hintergrund ihrer Fachkenntnisse sehr gut unterstützen. Dabei erwerben die Lernenden auch Strategien, die sie beim Lesen anderer komplexer Fachtexte, z. B. in Lehrbüchern, anwenden können. Hilfreich ist dafür die Erstellung einer Reihe von Fragen, die die Lernenden durch den Text führen und die zugleich die damit verbundenen praktischen Tätigkeiten abrufen (vgl. unten: Handout „Fragen an den Sozialgutschein“).

Der Sozialgutschein als Fachtext

Lernziel:	Selbständige Annahme und sachgerechte Bearbeitung von Sozialgutscheinen im Rahmen des Kassiervorgangs; Lesestrategien für die Erarbeitung komplexer Texte: Erkennen von Textbezügen; Informationsentnahme aus abstrakt formulierten Texten und Dokumenten.
Vorbereitung:	Kopien eines möglichst aktuellen Sozialgutscheins, Handout mit den „Fragen an den Sozialgutschein“ (s. unten), Wörterbücher; ggf. Flipchart / Whiteboard und Stifte für die unterstützende Visualisierung bei Begriffsklärungen; Arbeitsblatt zur Verständnissicherung „Was steht im Sozialgutschein?“ (s. unten)
Durchführung:	<p>Im Wechsel Einzel- und Partnerarbeit mit gegenseitigem Austausch in der Gruppe.</p> <p>Information an die Lernenden über den Ablauf und die Lernziele.</p> <p>1. Schritt: Die Lernenden erhalten eine Kopie eines aktuellen Sozialgutscheins. Bei der ersten Lektüre (Einzelarbeit, die Lesezeit sollte dem Sprachstand angepasst werden) markieren die Lernenden alle unbekanntes Wörter. Auswertung in der Gruppe: Die bereits gefundenen Informationen werden gesammelt und durch die Lernenden paraphrasiert; unklare Wörter werden im gegenseitigen Austausch bzw. mittels Wörterbuch geklärt, ggf. unterstützt durch den Qualifizierenden / die Qualifizierende.</p> <p>2. Schritt: Die Lernenden erhalten den Auftrag, alle zusammengehörigen Informationen im Text des Sozialgutscheins mit Pfeilen zu verbinden. Dieses Vorgehen unterstützt die Lernenden bei der Erarbeitung der vielfältigen inneren Bezüge des Textes. Die Übung kann in Einzel- oder Partnerarbeit durchgeführt werden. Die Teilnehmenden vergleichen anschließend ihre Ergebnisse und begründen die hergestellten Verbindungen. Ergebnisbeispiel s. Abbildung oben.</p> <p>3. Schritt: Ausgabe des Handouts „Fragen an den Sozialgutschein“. Beantwortung der Fragen anhand des Textes mit Ableitung der zugehörigen Arbeitshandlung in Gruppenarbeit.</p>
Wissenssicherung:	<p>Im Anschluss an Schritt 3 der Durchführung können die Lernenden eine freie Zusammenfassung zur Annahme und Bearbeitung von Sozialgutscheinen erstellen.</p> <p>Alternativ kann das Arbeitsblatt „Was steht im Sozialgutschein?“ verwendet werden: Die Lernenden formulieren die einzelnen Sätze des Sozialgutscheins in einer für sie verständlichen Sprache und leiten daraus die notwendigen Arbeitshandlungen ab. Beispiel mit Musterlösung s. Abb. 9.</p>
Gesamtdauer:	ca. 60–90 Minuten (abhängig von der Gruppengröße und den Vorkenntnissen)
TIPP:	Zur Auflockerung kann eine spielerische Übung zur Identitätsprüfung eingeflochten werden: Die Lernenden notieren die letzten 4 Ziffern ihrer Ausweisnummern auf Karten. Die Karten werden verdeckt auf den Tisch gelegt und gemischt. Alle Lernenden ziehen eine Karte und versuchen, durch Überprüfung der Ausweise die zugehörige Person ausfindig zu machen. Ziel: Lesetraining Personalausweis.

Kopiervorlage**Handout****Fragen an den Sozialgutschein:**

- Wer bekommt den Sozialgutschein?
- Welche Informationen sind für mich als Kassiererin/ Kassierer wichtig?
 - Wer bekommt die Leistung?
 - Welchen Wert hat der Gutschein?
 - Darf ich Alkohol oder Tabak verkaufen?
 - Wie lang ist der Gutschein gültig?
 - Warum ist das Ausstellungsdatum wichtig?
- Was brauche ich, um den Gutschein annehmen zu können?
 - Welche Identifikationsmerkmale gibt es?
 - Welche Identitätspapiere gibt es?
 - Wie überprüfe ich die Personalausweisnummer?
 - Worauf achte ich bei der Kontrolle des Siegels und der Unterschrift?
- Was muss ich wissen? Welche Besonderheiten muss ich beachten?
 - Wie gehe ich vor, wenn der Warenwert und der Wert des Gutscheins nicht übereinstimmen?
 - Wer muss den Gutschein unterschreiben?
- Wie schließe ich den Vorgang ab?
 - Wo wird der Gutschein abgelegt?
 - Was geschieht mit dem Kassenbon?
 - Wo werden die zugehörigen Unterlagen aufbewahrt? Wie lange?

Kopiervorlage

Arbeitsblatt zur Verständnissicherung: Was steht im Sozialgutschein?	
Beispielsätze aus einem Sozialgutschein	Das bedeutet:
Hinweise für den Lieferanten	
Der Gutschein ist nicht übertragbar.	
Der Gutschein wird nach Ablauf eines Monats ungültig.	
Aufträge ohne Originalunterschrift und Originalstempel/Dienstsiegel dürfen nicht ausgeführt werden.	
Es dürfen nur die angegebenen Waren gegen Vorlage eines Identitätspapiers abgegeben werden.	
Die Bezahlung des in Rechnung gestellten Betrags kann abgelehnt werden, ...	
... wenn die oben aufgeführten Bestimmungen nicht eingehalten werden.	
Der Belieferte hat den Empfang der an ihn abgegebenen Waren durch seine Unterschrift zu bestätigen.	
Die Daten unterliegen dem Datenschutz, ihre Verwendung ist nur zu dem Zweck zulässig, für den die Übermittlung erfolgt.	

Abb. 9: Musterlösung zum „Arbeitsblatt zur Verständnissicherung“

Arbeitsblatt zur Verständnissicherung: Was steht im Sozialgutschein?	
Beispielsätze aus einem Sozialgutschein	Das bedeutet:
Hinweise für den Lieferanten	<i>Wir sind der Lieferant. Diese Hinweise sind von unserem Betrieb, d. h. von mir als Kassierer zu beachten.</i>
Der Gutschein ist nicht übertragbar.	<i>Der Gutschein ist nur gültig für Herrn / Frau XY. Ich muss seine / ihre Identität überprüfen.</i>
Der Gutschein wird nach Ablauf eines Monats ungültig.	<i>Der Gutschein ist nur 1 Monat lang gültig ab dem Datum, an dem er gedruckt wurde. Dieses Datum steht meist oben rechts.</i>
Aufträge ohne Originalunterschrift und Originalstempel/Dienstsiegel dürfen nicht ausgeführt werden.	<i>Der Gutschein ist ein Auftrag von ... an uns. Er muss Unterschrift und Stempel im Original enthalten. Ohne Originalunterschrift und -stempel dürfen wir ihn nicht annehmen.</i>
Es dürfen nur die angegebenen Waren gegen Vorlage eines Identitätspapiers abgegeben werden.	<i>Der Kunde darf nur die Waren mitnehmen, die im Gutschein genannt sind, nämlich.... Der Kunde darf diese Waren nur dann mitnehmen, wenn er sich ausweisen kann. Womit er sich ausweist, steht weiter oben im Gutschein, unter seinem Namen. Er muss z. B. seinen Personalausweis vorzeigen, wir überprüfen dann, ob die Nummer des Personalausweises übereinstimmt mit der Nummer des Personalausweises, die auf dem Gutschein steht.</i>
Die Bezahlung des in Rechnung gestellten Betrags kann abgelehnt werden, ...	<i>Für die Waren, die der Kunde mitgenommen hat, erhält der Auftraggeber eine Rechnung. Der Auftraggeber kann die Bezahlung dieser Rechnung ablehnen,...</i>
... wenn die oben aufgeführten Bestimmungen nicht eingehalten werden.	<p><i>... wenn wir uns nicht an die Bestimmungen halten, die im Gutschein genannt sind. Diese Bestimmungen sind:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Wir müssen die Identität des Kunden prüfen</i> ▪ <i>wir müssen prüfen, ob der Gutschein auch für diesen Kunden ausgestellt ist</i> ▪ <i>wir müssen prüfen, ob der Gutschein noch gültig ist</i> ▪ <i>wir müssen prüfen, ob er im Original unterschrieben und abgestempelt ist</i> ▪ <i>wir müssen prüfen, ob die Waren, die der Kunde haben möchte, auch auf dem Gutschein stehen</i>
Der Belieferte hat den Empfang der an ihn abgegebenen Waren durch seine Unterschrift zu bestätigen.	<i>Unser Kunde heißt hier der „Belieferte“, weil wir als Lieferant unsere Waren an ihn liefern. Er muss den Sozialgutschein unterschreiben, wenn er die Waren erhalten hat.</i>
Die Daten unterliegen dem Datenschutz, ihre Verwendung ist nur zu dem Zweck zulässig, für den die Übermittlung erfolgt.	<i>Mit Daten sind die persönlichen Angaben des Kunden gemeint, die auf dem Gutschein stehen. Der Auftraggeber übermittelt sie uns, damit wir den Auftrag ausführen und abrechnen können. Nur dafür dürfen wir die Daten nutzen.</i>

Kaufmännisch verstehen und sprechen: Die Kalkulation

Das Thema Kalkulation ist eines der Themen im Einzelhandel, die fachlich und sprachlich umfangreich und komplex sind. Sinnvoll ist hier eine sprachliche Vorarbeit, bei der sich die Lernenden mit den typischen Wendungen der kaufmännischen Fachsprache vertraut machen können. Das betrifft unter anderem die Erarbeitung des Fachwortschatzes, den Umgang mit langen zusammengesetzten Fachbegriffen und das Verstehen und die Anwendung typischer fachsprachlicher Formulierungen. Für die inhaltliche Erarbeitung des Themas sollte die Kenntnis der grundlegenden bildungssprachlichen Strukturen als Voraussetzung betrachtet werden: Mit einer Häufung passiver, unpersönlicher und verkürzter Sätze sowie komplexer Definitionen von hoher Informationsdichte hat die sprachliche Darstellung dieses Lernthemas in der Fachliteratur wie in den Prüfungsfragen in der Regel einen hohen Abstraktionsgrad. Bei entsprechendem Bedarf bietet sich das Thema Kalkulation jedenfalls für die Erarbeitung der bildungssprachlichen Strukturen in einem begleitenden Sprachtraining an.

Die nachfolgenden Übungen und Arbeitsblätter dienen der vorbereitenden und/oder begleitenden Spracharbeit im Rahmen des Lernthemas Kalkulation, sie können als Einzelelemente ergänzend und entsprechend der individuellen Bedarfe der Lernenden eingesetzt werden. Grundsätzlich ersetzen sie nicht die Einarbeitung in die genannten komplexen sprachlichen Phänomene; sie können jedoch gegebenenfalls weiterführende Sprachlernziele für die Lernenden sichtbar machen.

T-Shirt weiss Kalkulation

EK Stückpreis 1,- €

+ Fracht	500,- €	0,050
+ Personalkosten		0,05,-
+ Verpackung 0,50 €		0,15
+ Lieferkosten 4,50 €		0,02,-
+ Zoll		0,40,-
+ Lagerung		0,70,-
+ Büro + Verwaltungskosten		0,20,-
+ Gewinnaufschlag		20,00%
+ Steuern		17%
+ Versicherung		0,01,-
+ Miete u. Energie	25.000,-	0,02,-
+ Zinsen + Abschreibungen		0,015,-
+ Kommunikation		0,001,-
+ Gehälter		0,50,-
+ Betriebsmittel		0,001,-
+ Materialkosten		0,- 0,05,-
VK Stückpreis/Gewinn		12,98 €

Abb. 10: Impressionen aus dem Lernprozess - Erprobung einer Kalkulation

Die Kalkulation

Lernziel:	Grundlagen der Kalkulation verstehen und anwenden Erarbeitung von Fachwortschatz und Fachbegriffen; fachsprachliche Formulierungen verstehen und anwenden, Definitionen erkennen und formulieren
Arbeitsblatt 1 Dauer: ca. 60 Min.	Erkundungsauftrag zur selbständigen Einarbeitung in das Thema. Die Lernenden erarbeiten sich die Fachbegriffe der Kalkulation und ihre Bedeutung. Sie wiederholen dabei die Regeln der Wortbildung und wenden Strategien an zur Zerlegung zusammengesetzter Begriffe. Die Auswertung kann durch Austausch innerhalb der Lerngruppe oder individuell mit dem / der Qualifizierenden erfolgen.
Arbeitsblatt 1a	Arbeitsblatt 1a ist stark vorstrukturiert. Es führt die Lernenden enger durch die sprachliche Erarbeitung der zusammengesetzten Fachbegriffe und lässt entsprechend wenig Freiraum für selbständiges Arbeiten. Bei geringeren methodischen und sprachlichen / fachlichen Vorkenntnissen kann es als Alternative zu Arbeitsblatt 1 eingesetzt werden.
Erprobung einer Kalkulation (Fallbeispiel) Dauer: ca. 45 Min.	Gruppenarbeit: Die Lernenden einigen sich auf einen Artikel und einen Einkaufspreis. In Partnerarbeit werden Kalkulationen für diesen Artikel erstellt. Anschließend stellen alle Paare ihre Verkaufspreise vor und begründen die jeweils angesetzten Posten bzw. stellen sie zur Diskussion. Ziel: aktiver sprachlicher und fachlicher Austausch, Verbindungen zu den betrieblichen Vorgängen werden hergestellt, die Abläufe der Kalkulation hinterfragt und rekapituliert. Ergebnisbeispiel s. Abb. 10.
Arbeitsblatt 2 und 3	Arbeitsblatt 2 und 3 unterstützen die Lernenden dabei, sich mit typischen fachsprachlichen Wendungen vertraut zu machen. Die Lernenden erarbeiten in Einzel- oder Partnerarbeit Möglichkeiten der Beschreibung des Kalkulationsschemas und des rechnerischen Ablaufs. Zur Auswertung können sie die erarbeiteten Formulierungen z. B. mit den Formulierungen in der Fachliteratur abgleichen und überarbeiten. Zusatzmaterial: kfm. Wörterbuch, Deutsche Grammatik; ggf. Unterstützung durch eine Sprachkraft.
Wissenssicherung: Dauer: ca. 90 Min.	Die Lernenden erstellen in Gruppenarbeit ein tabellarisches Summary. Vorbereitung: 3 Flipchartbögen, nebeneinander aufgehängt, von links nach rechts überschrieben mit „Begriffe“, „Was findet im Betrieb statt und wo?“, „Begriffsklärung“. Die Lernenden besprechen die Posten des Kalkulationsschemas, ordnen die damit verbundenen Tätigkeiten der betrieblichen Organisation zu und formulieren eine Definition zu jedem Begriff. Fachliteratur wird ergänzend herangezogen. Ziel: Wiederholung, Festigung und Anwendung des Erarbeiteten, Überblick über die betrieblichen Zusammenhänge. Ergebnisbeispiel s. Abb. 11.

Kopiervorlage

Arbeitsblatt Kalkulation 1

Bitte finden Sie heraus, welche Fachbegriffe für Sie beim Thema Kalkulation relevant sind. Nutzen Sie dafür z. B. Ihr Fachbuch oder das Internet.

Wie können Sie die Fachbegriffe erklären?

Tipp: Aus welchen Wörtern sind diese Begriffe zusammengesetzt? Wie können Sie diese Wörter erklären?

Welche Bedeutungen sind Ihnen noch unklar? Besprechen Sie Ihre Ergebnisse in der Lerngruppe und / oder mit Ihrem Fachanleiter bzw. Ihrer Fachanleiterin.

Kopiervorlage

Arbeitsblatt Kalkulation 1a: Fachbegriffe zerlegen, sortieren und erklären

Sortieren Sie die Fachbegriffe aus dem Kalkulationsschema.

Welche anderen Kombinationen sind denkbar?



Wortschatzarbeit:

Im kaufmännischen Bereich haben einige Wörter eine besondere Bedeutung. Wiederholen Sie gemeinsam mit Ihren Kolleginnen und Kollegen die kaufmännische Bedeutung der folgenden Wörter. Welche Bedeutung haben die Wörter im Alltag?

Liste

Ziel

Bezug

Was bedeuten die zusammengesetzten Fachbegriffe?

Der Listeneinkaufspreis ist der Listenpreis / der Preis auf der Liste, zu dem wir einkaufen

Der Lieferantenrabatt ist _____

Der Zieleinkaufspreis ist _____

Das Lieferantenskonto ist _____

Der Bareinkaufspreis ist _____

Die Bezugskosten sind _____

Der Bezugspreis ist _____

Die Handlungskosten sind _____

Die Selbstkosten sind _____

Der Nettoverkaufspreis ist _____

Der Bruttoverkaufspreis ist _____

Kopiervorlage

Arbeitsblatt Kalkulation 2: Das Kalkulationsschema beschreiben

Beschreiben Sie, welche Tätigkeiten und Arbeitsschritte mit den einzelnen Posten des Kalkulationsschemas verbunden sind.

Listeneinkaufspreis
 - Lieferantenrabatt

 = Zieleinkaufspreis

Der Rabatt wird mit dem Lieferanten vereinbart. Er verringert den Einkaufspreis.

- Lieferantenskonto

 = Bareinkaufspreis

+ Bezugskosten

 = Bezugspreis
 (Einstandspreis)

+ Handlungskosten

 = Selbstkostenpreis

+ Gewinn

 = Nettoverkaufspreis

+ Umsatzsteuer

 = Bruttoverkaufspreis

Anregungen:

abführen, anfallen, aufführen, aufschlagen, berechnen, betragen, entnehmen, entstehen, erhalten, sich ergeben, (sich) erhöhen, erzielen, gewähren, steigern, vereinbaren, verhandeln, (sich) verringern...

Kopiervorlage

Arbeitsblatt Kalkulation 3: Den rechnerischen Ablauf beschreiben

Beschreiben Sie, welche Tätigkeiten und Arbeitsschritte mit den einzelnen Posten des Kalkulationsschemas verbunden sind.

Listeneinkaufspreis
- Lieferantenrabatt

= Zieleinkaufspreis

z. B.: Der Rabatt wird vom Listeneinkaufspreis abgezogen.

- Lieferantenskonto

= Bareinkaufspreis

+ Bezugskosten

= Bezugspreis
(Einstandspreis)

+ Handlungskosten

= Selbstkostenpreis

+ Gewinn

= Nettoverkaufspreis

+ Umsatzsteuer

= Bruttoverkaufspreis

Anregungen:

abziehen (von), abzüglich, addieren, aufschlagen, bestehen aus, betragen, einschließen, (sich) ergeben, erhalten, (sich) erhöhen, dazuzählen, subtrahieren, sich zusammensetzen aus, zuzüglich...

zuerst, dann, anschließend...

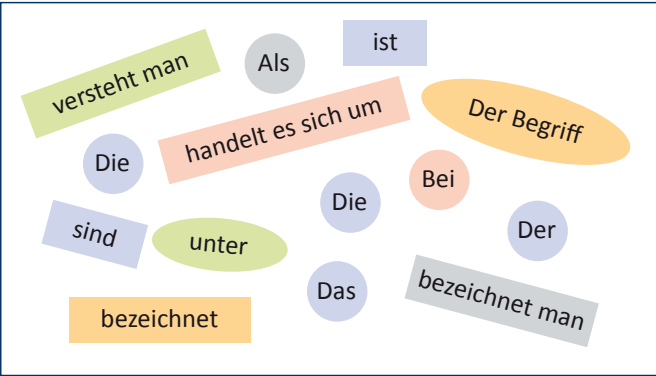
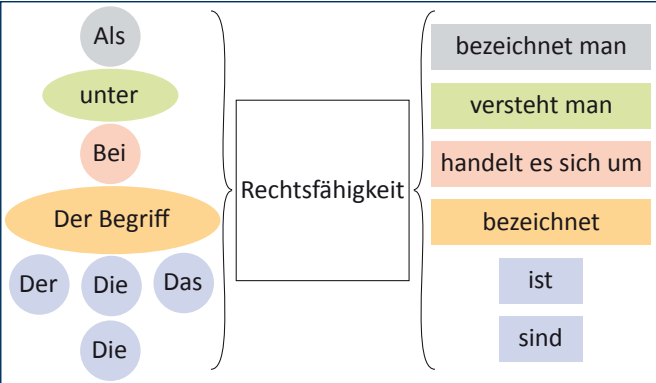
Begriff	Was findet im Betrieb statt und wo?	Begriffs-Erklärung
Einkaufspreis	Einkauf	- (Listerpreis) ist der Preis auf den der Lieferant sich bezieht, nach seiner Preisliste
Lieferantenrabatt	Einkauf	- Das ist ein Preisnachlass vom Lieferanten zu Kundenbindung und/oder schnellerem Kaufabschluss
Erfrachten + Lieferantrabatt	Einkauf	- Das ist der Preis der zu einem bestimmten Zeitpunkt (datum) vereinbart wird
Zielkostenpreis	Einkauf	- Nachlass bei vorzeitiger Zahlung (vor dem Zahlungsziel)
Lieferante	Einkauf	- Der Endpreis der Lieferanten nach den Preisnachlassen
Zurechnungskosten	Einkauf	- Das sind die Kosten der Ware die vom Lieferant bis zum Lagerort anfallen (Fracht, Transport, Verpackung, Zoll, Versicherung)
Einstandpreis	Einkauf & Verwaltung	- Ist der Preis den der Käufer vom Lieferanten der Ware bis zur Lieferung der Ware bis zur Lieferung im Kartell (Lieferant) zahlen muß
Handlungskosten	Verwaltung	- Das sind die Kosten der betrieblichen Tätigkeit, personell (Miete, Müssen, Verwaltung, Abschreibungen)
Bezugspreis	Verwaltung	- Setzt sich zusammen aus Handlungskosten + v. Einkaufspreis
Selbstkosten	Verwaltung	- Wird auf die Selbstkosten aufgeschlagen (deckt Kapitalveränderungsrisiko und Unternehmerlohn)
Gewinnzuschlag	Verwaltung / Verkauf	- Das ist der Verkaufspreis ohne Preisnachlässe
Zielverkaufspreis	Verwaltung / Verkauf	

Abb. 11: Ergebnisbeispiel aus einer Lerngruppe: Tabellarisches Summary zum Thema Kalkulation

Satzbausteine: Definitionen legen

Zu den bildungssprachlichen Anforderungen gehört es, die typischen Formulierungen zur Erklärung bestimmter Sachverhalte oder Begrifflichkeiten in Fachtexten zu erkennen und selbständig Definitionen zu formulieren. Mit der nachstehenden Übung werden die typischen Strukturen von Definitionen für Lernende sichtbar. Sie kann übergreifend in die Erarbeitung fast aller Fachthemen eingebunden werden.

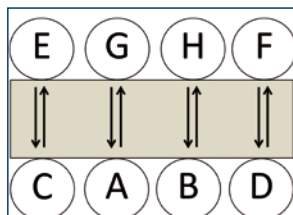
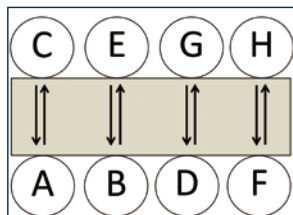
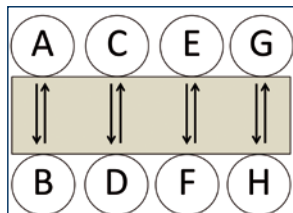
Definitionen erkennen und formulieren

Lernziel:	Sachverhalte und Begriffe erklären, Definitionen in Texten erkennen, Ausdrucksmittel zur Formulierung von Definitionen anwenden
Vorbereitung:	Fachtexte zum aktuellen Lernthema; Moderationskarten mit Definitionsbausteinen, z.B.: <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;">  </div>
Durchführung:	<p>Moderierte Gruppenarbeit (max. 8 Personen)</p> <p>1. Aus dem aktuellen Lernthema wird ein zu definierender Begriff gewählt (z.B. Rechtsfähigkeit) und auf ein DIN A 4-Blatt geschrieben. Die Moderationskarten werden gemischt auf dem Tisch ausgebreitet. Die Lernenden legen die Karten so um den Begriff „Rechtsfähigkeit“, dass sich mögliche Formulierungen ergeben. Ziel: zusammengehörige Satzbausteine und ihre Reihenfolge erkennen. Ergebnisbeispiel:</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;">  </div> <p>2. Die Lernenden wählen jeweils für sie passende Bausteine und formulieren auf einem DIN A 4-Blatt eine Definition zu einem ausgewählten Begriff. Das Blatt wird reihum weitergereicht, jede/r ergänzt es mit einer Definitionsart, die auf diesem Blatt noch nicht verwendet wurde. Auswertung: Vorlesen und gegenseitiger Abgleich.</p> <p>3. Realitätstest Fachtextlektüre: Die Lernenden markieren in ihren Fachtexten alle Formulierungen, mit denen Begriffe oder Sachverhalte erklärt/definiert werden. Die Baustein-Karten können mit neu gefundenen Formulierungen ergänzt werden.</p>
Gesamtdauer:	ca. 40 Minuten

Lernen mit Speed-Dating

Speed-Dating ist eine spielerische, aber intensive Gruppenübung, die Lernenden die Erfahrung vermittelt, Inhalte durch wiederholtes Formulieren, Umformulieren und Präzisieren zu festigen und einzuüben. Während der Projektarbeit wurde sie bei unterschiedlichen Lernthemen in den Lerngruppen durchgeführt, so z. B. bei Themen aus dem Pflegerecht, mit Arbeitsablaufbeschreibungen oder Erläuterungen von Krankheitsbildern. Sie ist für sprachlich und fachlich heterogene Gruppen geeignet, die Lernenden ergänzen sich beim wechselseitigen Fragen und Antworten.

Lernziel:	Wiederholung und Vertiefung fachlicher Inhalte, Formulierungen erproben, einüben und präzisieren, Inhalte gezielt erfragen.
Vorbereitung:	6–8 Schlüsselwörter zum jeweiligen Fachthema auf Moderationskarten; Stoppuhr. Die Lernenden sitzen sich paarweise an einem langen Tisch gegenüber.
Durchführung:	<p>Information an die Lernenden zum Ablauf und den Lernzielen</p> <p>Die Karten mit den Schlüsselwörtern liegen verdeckt auf dem Tisch. Alle Lernenden ziehen eine Karte mit einem Begriff, den sie im Verlauf der Übung repräsentieren. Die Teilnehmer erhalten 15 Minuten Zeit, um sich ihre Begriffe ‚anzueignen‘, d.i. eine Erklärung / Definition des Begriffs zu erarbeiten, ggf. mit Notizen.</p> <p>Die Lernenden setzen sich paarweise gegenüber an einen Tisch. Aus jedem Paar stellt zunächst eine/einer den eigenen Fachbegriff vor bzw. lässt sich bei Unklarheiten von seinem Gegenüber zu diesem Begriff befragen (A, C, E und G sprechen bzw. antworten auf die Nachfragen von B, D, F und H). Nach einer Minute erfolgt der Wechsel; B, D, F und H stellen ihre Fachbegriffe vor und antworten auf Nachfragen.</p> <p>Anschließend rücken alle einen Platz nach rechts und stellen ihren Fachbegriffe dem jetzt neuen Gegenüber vor bzw. beantworten Nachfragen: C, E, G und H erläutern ihre Fachbegriffe eine Minute lang den ihnen gegenüberstehenden Personen A, B, D und F, danach sprechen C, E, G und H über ihre Fachbegriffe.</p> <p>Die Lernenden wechseln ihre Plätze alle zwei Minuten im so genannten Kugellagersystem, bis alle ihre Begriffe allen Kollegen und Kolleginnen vorgestellt haben.</p> <p>Anmerkungen zur Durchführung:</p> <p>Optimale Gruppengröße: 6–8 Personen; größere Gruppen sollten aufgeteilt werden, da die Anzahl der Wiederholungen sonst zu hoch ist und Ermüdungserscheinungen auftreten.</p> <p>Die Paare sollten nicht zu weit auseinander sitzen, damit sie in einer angenehmen Lautstärke sprechen können. Zwischen den Paaren sollte ausreichend Platz sein, damit die Hörer nicht von den benachbarten Sprechern irritiert werden.</p> <p>Bei einer geraden Personenanzahl stoppt der/die Qualifizierende die Zeit, bei einer ungeraden Anzahl kann diese Funktion eine/r der Lernenden übernehmen.</p> <p>Die Gruppen sind meist recht schnell mit den Abläufen vertraut; die Übung ist dann auf ein flottes Tempo ausgerichtet, daher sollte anschließend eine Regenerationsphase eingeplant werden.</p>
Gesamtdauer:	max. 60 Min. inkl. Vorbereitungszeit



Effekte im Speed-Dating (Mitschrift):**1. Runde:**

A: Ich bin Rechtsfähigkeit, das ist wenn ich kann haben Rechte und Pflichten. Ist immer von Geburt und für alle.

B: Was heißt „für alle“?

A: Für alle Menschen. Ah, – ist auch für Firma, nein also für, für Unternehmung, für Verein. Das heißt, wie heißt das, mit Person – natürliche Person ist alle Menschen und das andere, ich weiß nicht gerade, auch mit Person.

B: Juristische Person?

A: Ja, genau, also für natürliche Person und für juristische Person es gibt Rechtsfähigkeit. Und für natürliche Person ist ab Geburt. Und bis Tod. Und für juristische Person ist ab wann Firma ist gegründet.

B: Und wenn das ab der Gründung ist, dann gilt das für immer?

A: Wie meinst du, ich verstehe nicht?

B: Ich mein, ob man das vielleicht jedes Jahr neu beantragen muss oder so. Oder ob das einmal reicht und dann bleibt.

A: Nein, also bleibt. Weil das ist, dass du hast Recht ab wann du bist da, ist egal ob du bist Kind oder Firma. Und hört auf mit Tod, auch bei Firma, wenn sie ist – vorbei.

B: Ok, also wenn ich mein Unternehmen auflöse, dann – (Ende erste Runde)

2. Runde:

A: Also ich bin Rechtsfähigkeit. Das ist wenn ich kann haben Rechte und Pflichten. Rechtsfähigkeit es gibt für natürliche Person, also für alle Menschen, äh, ab Geburt und bis Tod. Und es gibt für juristische Person, also für Firma, nein Unternehmung und für Verein, ab wann – ab Gründung. Und ist vorbei wenn Firma ist – äh – auflöse – wenn ich Unternehmung auflöse.

C: (...)

4. Team-Teaching – Fachlich und sprachlich Qualifizierende als Partner

Team-Teaching ist ein Instrument, das sehr effektiv im Rahmen der integrierten Fach- und Sprachförderung eingesetzt werden kann: Im Idealfall werden dabei Lern- und Anleitungssituationen (oder auch Unterricht) von einer Fachkraft⁸ und einer Sprachkraft gemeinsam geplant und vorbereitet, gemeinsam mit den Lernenden durchgeführt und anschließend ausgewertet bzw. nachbereitet.

Das Zusammenwirken einer Fach- und einer Sprachkraft im Team-Teaching ist dabei eine besondere Konstellation. Die Partner bringen als Fach- bzw. Sprachexperten jeweils unterschiedliche Kompetenzen in das Team ein, die sich so ergänzen sollen, dass den Lernenden das sprachliche Lernen im Verein mit dem Fachlernen ermöglicht wird. Dies geschieht nun allerdings nicht automatisch dadurch, dass eine Fach- und eine Sprachkraft vor Ort sind. Team-Teaching mit dieser Zielsetzung setzt eine umfassende Kooperation voraus, bei der Fach- und Sprachlehrkräfte neben der gemeinsamen Durchführung von Qualifizierungssituationen auch gemeinsam die Lernprozesse der Lernenden begleiten und sich regelmäßig über die sprachförderlichen Gestaltungsmöglichkeiten der fachlichen Lerninhalte austauschen.

Vorteile

Die Chancen, die sich dadurch bieten, sind vielfältig: Durch die Anwesenheit einer Sprachkraft rückt auch die sprachliche Seite des Fachlernens für die Lernenden in den Fokus und die mit den Fachinhalten verbundenen sprachlichen Lernziele können leichter sichtbar gemacht werden. Die Lernenden erhalten zeitnah Unterstützung bei fachlichen oder sprachlichen Fragen, die sonst auf den jeweiligen Fach- bzw. Sprachunterricht vertagt werden müssen. Für die individuelle Beratung oder Unterstützung der Lernenden steht im Team-Teaching in der Regel mehr Zeit zur Verfügung und die Lernenden erhalten schneller ein Feedback sowohl für ihre fachlichen als auch für ihre sprachlichen Lernprozesse. Team-Teaching bedeutet auch eine Entlastung für die Team-Teaching-Partner: Sie bereichern sich in der Regel gegenseitig bei methodischen Fragen und profitieren vom Erfahrungsaustausch und der Reflexion; durch die Zusammenarbeit entsteht einerseits ein sprachsensibilisierender Lernprozess, der sich positiv auf die fachliche Anleitung auswirkt, andererseits erhält die Sprachkraft einen tieferen Einblick in die Fachzusammenhänge und in die Berufsrealität, der z. B. für die Entwicklung von Lernmaterialien für die Sprachförderung hilfreich ist. Dazu kommt, dass sich die Kompetenzen von Fach- und Sprachkräften im Team-Teaching optimal ergänzen können: Während die Sprachkraft z. B. einen Blick für typische sprachliche Hürden und Verständnisschwierigkeiten der Lernenden hat, achtet die Fachkraft darauf, dass bei einer sprachlichen Vereinfachung der Fachinhalte deren fachliche Qualität erhalten bleibt. Daneben erkennt die Sprachkraft besondere sprachlernhaltige Situationen in der fachlichen Qualifizierung und kann sie zur Vertiefung für die Lernenden didaktisch aufbereiten.

Im Rahmen des Projekts zeigte sich, dass das Team-Teaching die Sprachaufmerksamkeit der Lernenden erhöht, indem es die Anwendung der Sprache in der fachlichen Qualifizierung fördert und fordert. Es schärft das Bewusstsein der Lernenden für die Formulierung eigener Lernbedarfe und für die Weiterentwicklung individueller sprachlicher Lernziele, die dann z. B. selbständig bzw. begleitet von der Sprachkraft bearbeitet werden können. Team-Teaching wurde von den Lernenden als eine effiziente, bestärkende und motivationsfördernde Methode der Unterstützung eingeschätzt.

Rahmenbedingungen und Herausforderungen

Um die Möglichkeiten, die ein Zusammenwirken von Fach- und Sprachkräften im Team-Teaching bietet, optimal nutzen zu können, sollten bereits bei der Maßnahmeplanung ausreichend Zeit und Ressourcen eingeplant

⁸ Unter „Fachkraft“ werden hier alle fachlich Qualifizierenden verstanden, z. B. Anleiter und Anleiterinnen, Fachlehrkräfte und Dozenten oder (fachliche) Lernmoderatoren und Lernmoderatorinnen.

werden: Erfahrungsgemäß ist es sinnvoll, wenn die Einführung des Team-Teachings von einem Koordinator oder einer Koordinatorin gesteuert wird, der oder die Erfahrungen in der Sprachvermittlung mitbringt und die Teams auch im weiteren Verlauf begleiten kann. Team-Teaching erfordert Zeit für die Vor- und Nachbereitung, für Abstimmungen, Reflexion und Erfahrungsaustausch. Für diese Zeiten, ebenso wie für die Zeit der Durchführung, sind sowohl die Fach- als auch die Sprachkraft gebunden.

Darüber hinaus erfordert Team-Teaching von den Team-Partnern ein durchaus hohes Maß an Kooperations- und Teamfähigkeit, eine offene Kommunikation, Lernbereitschaft und eine belastbare Feedback-Kultur. Sowohl die Fach- als auch die Sprachkräfte sollten die Bereitschaft mitbringen, ihre gewohnten Rollen und Abläufe in der Qualifizierung zugunsten neuer Formen und Ziele aufzubrechen. Team-Teaching ist für beide Partner ein Lernprozess, der Unsicherheiten mit sich bringen kann und der, wie jede Zusammenarbeit, nicht immer konfliktfrei verläuft. Je bewusster dieser Prozess von den Partnern gestaltet werden kann, umso produktiver wirkt sich das auf die gemeinsame Tätigkeit aus. Nicht immer haben die Fach- und Sprachkräfte bereits Erfahrung mit dieser Art der Teambildung. Einführende Workshops zum Thema und eine gute Koordination oder Team-Begleitung können den Einstieg erleichtern. Die Team-Partner sollten sich im Vorfeld jedenfalls mit den wesentlichen Voraussetzungen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit auseinandersetzen. Neben dem methodischen Vorgehen und den fachlichen bzw. sprachlichen Schwerpunktsetzungen sind z. B. auch die Rollenverteilung zwischen der Fach- und der Sprachkraft und die jeweiligen Zuständigkeiten zu klären, ebenso die Kommunikationsstruktur zwischen den Team-Lehrern und die Gestaltung möglicher Übergänge während des Team-Teachings. Absprachen sollten auch darüber getroffen werden, wie die Kommunikation mit den Lernenden gestaltet werden soll und wie mit etwaigen Irritationen und eventuellen Stolperfallen umgegangen werden soll.

Vorbereitende Arbeitstreffen von fachlich und sprachlich Qualifizierenden

Neben einer konstanten Kooperation zwischen den Team-Partnern ist die gezielte Vorbereitung der einzelnen Lern- und Qualifizierungssituationen ein zentraler Erfolgsfaktor für das Team-Teaching. Für die inhaltliche Vorbereitung der Team-Teachings sollten nach Möglichkeit regelmäßige und feste Termine vereinbart werden. Eine mögliche Vorgehensweise kann sein, dass die Fachkraft zunächst der Sprachkraft die fachlich-inhaltlichen Anforderungen des aktuellen Lernthemas erläutert. Anschließend werden gemeinsam die sprachlichen Aspekte des Lernthemas unter vier Gesichtspunkten konkretisiert:

- Welche besonderen sprachlichen Anforderungen sind mit diesem Lernthema verbunden?
 - Welche neuen Fachbegriffe enthält dieses Lernthema?
 - Welche fachsprachlichen Wendungen sind erforderlich, um den Lernauftrag zu verstehen und fachgerecht ausführen zu können?
 - Welche besonderen kommunikativen Anforderungen bestehen bei diesem Lernauftrag?
- Wie kann die Fachkraft die konkrete Anleitungssituation bzw. den Lernauftrag sprachsensibel gestalten?
 - Wie kann die Fachkraft das Vorwissen der Lernenden aktivieren und daran anknüpfen?
 - Welche Formulierungen in der mündlichen Auftragsvergabe sind für die Lernenden verständlich?
 - Welche (notwendigen) Fachbegriffe können auf welche Weise eingeführt werden, wie können sie gegebenenfalls begleitend erklärt werden? Welche alternativen (leichter verständlichen) Formulierungen gibt es dafür?
 - Wie kann abgesichert werden, ob die Lernenden den Auftrag und die Lernziele verstanden haben?
- Welche Methoden sind geeignet, um die jeweilige Leitungs- oder Lernsituation sprachlernförderlich zu gestalten?
 - Ausgehend von den sprachlichen Anforderungen und Lernbedarfen können für den Erwerb von Fachinhalten kommunikative Formen der Gruppen-, Kleingruppen- oder Partnerarbeit eingesetzt werden oder auch Lern- und Arbeitsaufträge, die den Lernenden gezielte Sprech- oder Schreibenlässe bieten.

- Welche (schriftlichen) Lernmaterialien sollen eingesetzt werden?
 - Insbesondere zu Beginn einer Qualifizierung kann es sinnvoll sein, Lernmaterialien sprachlich zu entlasten oder auch neue Materialien zu erstellen, um den Lernenden den Zugang zu einem Thema zu ermöglichen.
 - Sprachliche Erkundungsaufträge können ein hilfreiches Instrument sein, um die Lernenden bei der selbständigen Einarbeitung in ein Fachthema individuell zu unterstützen.
 - Das Zusammenwirken von Fachkraft und Sprachkraft ist sowohl bei der Entlastung vorhandener als auch bei der Erstellung neuer Materialien von besonderer Bedeutung: Für Sprachkräfte ist z. B. nicht (immer) erkennbar, wann durch sprachliche Vereinfachungen die fachliche Substanz oder inhaltliche Zusammenhänge qualitativ verändert werden.

Durchführungsmöglichkeiten

Für die Durchführung von Team-Teachings sind je nach Thema, gewählter Methodik und didaktischem Ansatz viele verschiedene Varianten denkbar. Bei Kleingruppen- oder Einzelarbeit können Fach- und Sprachkraft die Lernenden reihum oder auf Anfrage individuell unterstützen; bei einer Input-Phase durch die Fachkraft fixiert die Sprachkraft wichtige sprachliche Wendungen auf dem Flipchart; größere Gruppen können geteilt werden und im Wechsel mit der Fach- und der Sprachkraft an bestimmten fachlichen oder sprachlichen Schwerpunkten arbeiten. Die Sprachkraft kann die Lernenden bei der sprachlichen Gestaltung von Referaten oder bei der Kommunikation am Arbeitsplatz begleiten und gibt ihnen sprachliches Feedback; sie kann als sprachliche Expertin auf Abruf bei der theoretischen und praktischen fachlichen Qualifizierung anwesend sein, ebenso wie auch die Fachkraft durch ihre Anwesenheit bei der Bearbeitung sprachlicher Themen einen fachlichen „Rückhalt“ bieten kann.

Das wesentliche Ziel besteht darin, den Lernenden bei Bedarf zeitnah fachliche wie sprachliche Unterstützung anzubieten; die tatsächlichen Formen sinnvoller Unterstützung sind dann allerdings oft auch situativ an die auftretenden Lernbedarfe anzupassen. Das erfordert von den Team-Teachers auch die Fähigkeit, bei aller Planung flexibel zu reagieren und spontan Ablaufveränderungen abzustimmen und umzusetzen. Dabei ist ein entsprechendes didaktisches Feingefühl gefordert: Team-Teaching bedeutet nicht, die Lernenden gleichzeitig mit fachlichen und sprachlichen Lerninhalten zu überfrachten und durch die Vermengung jeglichen Lerneffekt auszuhebeln. Vielmehr sind jeweils sinnvoll aufeinander abgestimmte Lern- und Arbeitsschwerpunkte zu setzen, so dass fachliche Inhalte und zugehörige sprachliche Formen sich ergänzen können.

Auswertung und Nachbereitung

Sinnvoll ist es, wenn die Team-Teachings jeweils abschließend gemeinsam mit den Lernenden z. B. über eine Feedback-Runde ausgewertet werden. Die Ergebnisse können dann mit in die eigene Reflexion und Nachbereitung einfließen, die die Team-Teacher möglichst zeitnah durchführen sollten. Vor allem zu Beginn kann es sinnvoll sein, die Rückschau durch eine Schwerpunktsetzung zu strukturieren. Thematisiert werden hier z. B. die Wahrnehmung des Team-Teachings aus der jeweiligen Sicht der Team-Partner, der Abgleich des tatsächlichen mit dem geplanten Verlauf oder die Eignung der gewählten Methodik; gelungene Aspekte der Zusammenarbeit sollten ebenso zur Sprache gebracht werden wie etwaige Klippen und Unsicherheiten, für die dann im weiteren Verlauf gemeinsam Alternativen und mögliche neue Ansätze entwickelt und erprobt werden können. Darüber hinaus sollten die Team-Partner auch ihre Beobachtungen über die individuellen Lernprozesse der Lernenden austauschen. Aus neu identifizierten Lernbedarfen können fachliche und/oder sprachliche Schwerpunktthemen abgeleitet und entsprechend individualisierte Lernaufträge entwickelt werden.

Team-Teaching beansprucht sicherlich vor allem in der Anfangsphase einen höheren Arbeits- und Zeitaufwand, ein Umdenken und Neulernen; sobald die Team-Partner jedoch aufeinander eingespielt sind, ihre jeweiligen Kompetenzen frei zum Einsatz kommen und sich ergänzen, ist das Team-Teaching ein wirkungsvolles Instrument zur Unterstützung des integrierten Fach- und Sprachlernens.

Literaturverzeichnis

Verwendete und weiterführende Literatur (Auswahl):

Bethscheider, M. et al.: Positionspapier. Weiterbildungsbegleitende Hilfen als zentraler Bestandteil adressateno-orientierter beruflicher Weiterbildung. Zur Relevanz von Deutsch als Zweitsprache und Bildungssprache in der beruflichen Weiterbildung. Hg. v. Amt für multikulturelle Angelegenheiten der Stadt Frankfurt am Main (3. Auflage). Frankfurt am Main 2011.

Günther, K. et al.: Sprachförderung im Fachunterricht an beruflichen Schulen. Berlin 2013.

Internationalismus (Sprache). In: [http://de.wikipedia.org/wiki/Internationalismus_\(Sprache\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Internationalismus_(Sprache)) [letzter Zugriff am 31.07.2014].

Langer, I. et al.: Sich verständlich ausdrücken. München 2011.

Leisen, J.: Handbuch Sprachförderung im Fach. Sprachsensibler Fachunterricht in der Praxis. Bonn 2010.

Leisen, J.: Praktische Ansätze schulischer Sprachförderung – Der sprachensible Fachunterricht. In: Bodensteiner, P. Zöllner, A. (Hg.): Begegnen, Verstehen, Zukunft sichern. Beiträge der Schule zu einem gelungenen kulturellen Miteinander. Hanns Seidel Stiftung 2012, S. 29-42.

Ohm, U. et al.: Sprachtraining für Fachunterricht und Beruf. Fachtexte knacken – mit Fachsprache arbeiten. Münster 2007.

Röhner, C., Hövelbrinks (Hg.): Fachbezogene Sprachförderung in Deutsch als Zweitsprache. Theoretische Konzepte und empirische Befunde zum Erwerb bildungssprachlicher Kompetenzen. Weinheim, Basel 2013.

Schmölzer-Eibinger, S. et al.: Sprachförderung im Fachunterricht in sprachlich heterogenen Klassen. Stuttgart 2013.

Schmölzer-Eibinger, S.: Sprache als Medium des Lernens im Fach. In: Becker-Mrotzek, M. et al. (Hg.): Sprache im Fach. Sprachlichkeit und fachliches Lernen. Münster 2013, S. 25-40.

Sommer, B., Dimpl, U.: Sprachsensibilisierung in der beruflichen Bildung. Eine Dokumentation von drei Fortbildungsmodulen für Ausbilder/-innen, Fachlehrer/-innen und Teilnehmer/-innen. Hg. v. Amt für multikulturelle Angelegenheiten der Stadt Frankfurt am Main. Frankfurt am Main 2011.

Steinmetz, M.: „Fette“ Texte knacken. Die sprachlichen Mittel eines Fachtextes kennen und verstehen. In: Lernchancen Nr. 59/07. S. 47-55.

Walter, C.: Besser sprechen, schreiben und verstehen wollen. Grammatik selbstgesteuert. In: Lernchancen Nr. 97/14. Lerncoaching/Grammatik selbstgesteuert. S. 30-34.

Weissenberg, J.: Sprachbedarfsermittlung im berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache. Ein Leitfaden für die Praxis. Hg. v. passage gGmbH. Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im IQ-Netzwerk. Hamburg 2012.



Notizen

Finanziert durch:



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



**Bundesagentur
für Arbeit**

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“



www.hessen.netzwerk-iq.de
www.netzwerk-iq.de