

WP3: Berufsspezifisches Sprachcurriculum und Training

State-of-the-Art-Bericht zum berufsspezifischen Sprachlehrplan und -training von EmpowerHer



Co-funded by
the European Union

Finanziert von der Europäischen Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die des Autors/der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können für sie verantwortlich gemacht werden.

Inhalt

Einführung	3
Umfang des Dokuments	3
Methodik	4
Anweisungen für jeden Partner.....	5
Schablonen	6
1. Literaturübersicht über das Sprachenlernen von Flüchtlingen	7
Einführung	7
Zweck und Umfang der Studie	7
In der Literaturübersicht behandelte Themen	7
1. Lehrmethoden für erwachsene Lernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen	8
2. Rahmen für die sprachliche Progression von A0 bis B1	10
3. Berufsspezifische Techniken für den Wortschatzerwerb.....	15
4. Bewältigung der Herausforderungen, denen sich Lernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen gegenübersehen	18
Praktische Anwendungen und Empfehlungen.....	23
2. Benchmarking bestehender Sprachprogramme für das Gastgewerbe.....	25
Einführung.....	25
Umfang und Zweck des Benchmarking.....	25
Methodik für das Benchmarking.....	25
Bewährte Praxis 1.....	25
Bewährte Praxis 2.....	27
Bewährte Praxis 3.....	30
Praktische Anwendungen und Empfehlungen.....	31
3. Bewertung digitaler Werkzeuge für den Spracherwerb.....	33
Einführung.....	33
Zweck und Umfang der Studie	33
Methodik für die Bewertung digitaler Werkzeuge	33
Digitales Werkzeug 1.....	33
Digitales Werkzeug 2.....	35
Digitales Werkzeug 3.....	36
Praktische Anwendungen und Empfehlungen.....	37
4. Rollenspezifischer Wortschatz und sprachlicher Fortschrittsrahmen.....	37
Einführung.....	37
Zweck und Umfang des Rahmens	37
Methodik	38
1. Küchenhilfe: Rollenspezifischer Wortschatz und Rahmen für die sprachliche Weiterentwicklung.....	38
2. Haushaltsführung: Rollenspezifischer Wortschatz und sprachlicher Entwicklungsrahmen.....	41
3. Lagerverwaltung: Rollenspezifisches Vokabular und Sprachentwicklungsrahmen.....	49
4. Empfangsdame: Rollenspezifischer Wortschatz und Rahmen für die sprachliche Weiterentwicklung.....	53
Praktische Anwendungen und Empfehlungen.....	57



Einführung

Dieser Bericht zum Stand der Technik unterstützt das Projektergebnis 2 (PR2) von EmpowerHer: die Entwicklung eines berufsspezifischen Sprachlehrplans und Schulungsprogramms. Dieser Lehrplan, der sich an Flüchtlingsfrauen mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen richtet, bereitet die Teilnehmerinnen durch strukturiertes Sprachenlernen von A0 bis B1 in Spanisch, Deutsch und Griechisch auf eine berufliche Tätigkeit im Gastgewerbe vor.

Der Bericht umfasst Untersuchungen in vier Hauptabschnitten

- Methoden des Sprachenlernens,
- Benchmarking von Sprachprogrammen im Gastgewerbe,
- digitale Hilfsmittel für den Spracherwerb, und
- rollenspezifische Vokabularrahmen.

Diese Erkenntnisse bilden die Grundlage für die Entwicklung eines praktischen und umfassenden Lehrplans, der die Lernenden in ihrer Rolle im Gastgewerbe befähigt.

Umfang des Dokuments

Der Bericht zielt darauf ab, eine umfassende Grundlage für die Erstellung eines berufsspezifischen Sprachlehrplans zu schaffen. Er umfasst:

1. Bewährte Verfahren für den Sprachunterricht für erwachsene Flüchtlinge mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen, mit strukturierten Progressionsrahmen und Techniken für den Wortschatzerwerb.
2. Benchmarking bestehender Sprachprogramme für das Gastgewerbe, um wirksame Lehrmethoden und Progressionsmodelle zu ermitteln.
3. Digitale Bewertungsinstrumente, die Sprachlernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen und Anfänger mit berufsspezifischem Vokabular und praktischem Sprachgebrauch unterstützen.
4. Rollenspezifischer Sprachrahmen, der Vokabular, Entwicklungsstufen und praktische Szenarien für vier Rollen im Gastgewerbe definiert: Küchenhilfe, Hauswirtschaft, Lagerverwaltung und Rezeptionshilfe.

Das **Dokument** **sich an Lehrplangestalter, Sprachlehrer und Programmumsetzer** und gibt ihnen forschungsbasierte Methoden und praktische Hilfsmittel für die Ausbildung von Flüchtlingsfrauen mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen in der Gastgewerbebranche an die Hand.

Methodik

Um einen strukturierten und kohärenten Bericht zu erstellen, trug jeder Partner anhand einer gemeinsamen Methodik zu bestimmten Abschnitten bei:

SoA-Komponenten			
1. Literaturübersicht	2. Benchmarking bestehender Sprachprogramme für das Gastgewerbe	3. Bewertung digitaler Werkzeuge für den Spracherwerb	4. Rollenspezifischer Wortschatz und sprachlicher Fortschrittsrahmen
<i>Partner 1</i> führt eine Literaturrecherche zum Spracherwerb für Flüchtlingsfrauen mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen durch und ermittelt effektive Lehrmethoden, Progressionsrahmen, Vokabeltechniken und Anpassungsstrategien für Lernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen.	<i>Partner 2</i> analysiert drei Sprachprogramme für Gastfamilien, um bewährte Verfahren und erfolgreiche Unterrichtsstrukturen zu ermitteln und Modelle für die Lehrplanentwicklung zu liefern.	<i>Partner 3</i> prüft drei digitale Sprachtools und bewertet die Benutzerfreundlichkeit, die Einbindung von Funktionen und die Relevanz für die Aufgaben im Gastgewerbe. Die Ergebnisse dienen als Grundlage für die Auswahl von Tools zur Unterstützung des Lehrplans.	<i>Partner 4</i> entwickelt einen Progressionsrahmen mit Vokabellisten, praktischen Sprachverwendungsszenarien und Lehrmethoden für jede Rolle im Gastgewerbe.

Jeder Partner folgte einer strukturierten Vorlage, um Konsistenz zu gewährleisten. Das Ergebnis ist ein Dokument, das bewährte Verfahren, Unterrichtsstrategien und Empfehlungen für die Lehrplanentwicklung vereint.

Anweisungen für jeden Partner

Partner	Zielsetzung	Schlüsselbereiche	Lieferbar unter
Partner 1 <i>Literaturübersicht über das Sprachenlernen von Flüchtlingen</i>	Durchführung einer Literaturstudie über Lehrmethoden für erwachsene Flüchtlingsfrauen mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen.	<ul style="list-style-type: none"> • Wirksame • Progressionsrahmen von A0 bis B1 • Wortschatzerwerbs • Anpassungsfähige 	5-7 Seiten
Partner 2 <i>Benchmarking bestehender Sprachprogramme für das Gastgewerbe</i>	Benchmarking von 3 erfolgreichen Sprachprogrammen für das Gastgewerbe, um bewährte Verfahren hervorzuheben.	<ul style="list-style-type: none"> • Programm • Lehrmethoden wie Rollenspiele • Rollenspezifischer • Progression und 	5-7 Seiten
Partner 3 <i>Bewertung digitaler Werkzeuge für den Spracherwerb</i>	Bewertung von 3 digitalen Tools zur Unterstützung des Sprachenlernens für Erwachsene mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen im Gastgewerbe.	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzerfreundlichkeit und Zugänglichkeit für Lernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen. • Engagement und Wortschatzförderung - interaktive Elemente • Gastfreundschaft beim aufgabenorientierten Lernen • Feedback-Mechanismen. 	4-5 Seiten
Partner 4: <i>Rollenspezifischer Wortschatz und sprachlicher Entwicklungsrahmen</i>	Entwicklung eines strukturierten Vokabulars und eines Rahmens für die sprachliche Weiterentwicklung für jede der vier Rollen im Gastgewerbe.	<ul style="list-style-type: none"> • - Grundlegendes Vokabular mit 20-30 wichtigen Begriffen pro Rolle. • Konversationsphrasen mit 5-10 rollenspezifischen • Progressionsstufen, die die Entwicklung des Wortschatzes und der Phrasen von A0 bis B1 aufzeigen. • Praktische Szenarien und für den Unterricht 	6-7 Seiten

Zusammenfassung der Rollen und Zuständigkeiten der Partner

Partner	Aufgabe	Seiten	Wichtigste Ergebnisse
Partner 1	Literaturübersicht	5-7 Seiten	Zusammenfassung der besten Praktiken für A0-B1-Lehrmethoden, Strukturen der Sprachentwicklung.



Partner 2	Benchmarking-Programme	5-7 Seiten	Bewährte Verfahren aus 3 Gastgewerbeprogrammen, praktische Lehrplantechniken.
Partner 3	Bewertung digitaler Werkzeuge	4-5 Seiten	Auflistung und Bewertung von 3 digitalen Werkzeugen, Empfehlungen für den Einsatz im Lehrplan.
Partner 4	Rollenspezifischer Wortschatzrahmen	6-7 Seiten	Vokabellisten für 4 Rollen, Progressionsrahmen A0-B1.
Partner 1 (Leitung)	Abschluss mit einer kurzen Zusammenfassung		Abgeschlossener Bericht mit strukturierten Abschnitten, Ergebnissen und Empfehlungen.

Schablonen



1. Literaturübersicht über das Sprachenlernen von Flüchtlingen

Einleitung

Diese Literaturübersicht konzentriert sich auf Spracherwerbsstrategien, die auf Flüchtlingsfrauen mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen zugeschnitten sind, mit einem Schwerpunkt auf dem Gastgewerbe. Die Erkenntnisse werden in den EmpowerHer-Lehrplan einfließen, der eine forschungsbasierte Grundlage für den Sprachunterricht von A0 bis B1 im Gastgewerbe bietet.

Zweck und Umfang der Studie

Ziel dieser Literaturübersicht ist es, evidenzbasierte Ansätze für den **Sprachunterricht für erwachsene Flüchtlingsfrauen mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen** zu ermitteln, die die Sprache ihres Gastlandes nicht beherrschen und sich auf eine berufliche Tätigkeit im Gastgewerbe vorbereiten.

Zur **Zielgruppe** gehören erwachsene Lernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen und begrenztem Zugang zu formaler Bildung, was der Demografie der Teilnehmerinnen des EmpowerHer-Projekts entspricht.

In der Literaturübersicht behandelte Themen

In den folgenden Abschnitten werden vier Schlüsselthemen behandelt, die für die Strukturierung eines effektiven Sprachlehrplans für Flüchtlingsfrauen mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen, die in das Gastgewerbe einsteigen, von wesentlicher Bedeutung sind:

1. Lehrmethoden für erwachsene Lernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen

Dieser Abschnitt befasst sich mit effektiven Methoden, die Lernenden mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen helfen, Sprachkenntnisse durch praktische und unterstützende Techniken wie Wiederholung, aufgabenbasiertes Lernen und Rollenspiele zu erwerben.

2. Rahmen für die sprachliche Progression von A0 bis B1

Ein Progressionsrahmen bietet klare Meilensteine und leitet die Lernenden beim Erwerb von Sprachkenntnissen an, die für ihren Arbeitsplatz wichtig sind.

3. Berufsspezifische Techniken für den Wortschatzerwerb

In diesem Abschnitt werden Techniken wie kontextbezogenes Lernen, visuelle Hilfsmittel und praktische Übungen untersucht, die das Behalten von Vokabeln effektiver und sinnvoller machen.

4. Bewältigung der Herausforderungen, denen sich Lernende mit geringer Lesekompetenz gegenübersehen

Lernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen stehen vor besonderen Herausforderungen, z. B. Gedächtnisschwierigkeiten, geringes Selbstvertrauen und Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben.



In diesem Abschnitt werden adaptive Unterrichtsstrategien erörtert, die den Lernenden dabei helfen, diese Hindernisse zu überwinden und die erforderlichen Sprachkenntnisse zu erwerben.

1. Lehrmethoden für erwachsene Lernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen

Wirksame Lehrmethoden sind entscheidend für die Erstellung eines Lehrplans, der den Bedürfnissen von erwachsenen Lernenden mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen gerecht wird.

Abschnitt

Einzelheiten



Co-funded by
the European Union

Finanziert von der Europäischen Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die des Autors/der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können für sie verantwortlich gemacht werden.

<p>1.1 Wiederholungen und Bohrer</p>	<p>Wiederholungsmethoden sind von grundlegender Bedeutung, um die Beibehaltung des Wortschatzes zu verbessern, insbesondere bei wichtigen Wörtern und Sätzen, da sie die Fähigkeit des Gehirns nutzen, neuronale Verbindungen durch wiederholtes Lernen und Üben zu kodieren und zu stärken.</p> <p>Wiederholungen sind effektiv, weil sie die natürlichen Lernprozesse des Gehirns nutzen und so den Zugang zu wichtigen Vokabeln für den langfristigen Gebrauch erleichtern. Die Kombination von Techniken wie z. B. Wiederholung, aktives Erinnern und kontextbezogenes Üben schafft eine umfassende Strategie für das Behalten von Vokabeln.</p>
<p>1.2 Aufgabenbasiertes Lernen</p>	<p>Beschreiben Sie Beispiele für die Verwendung von Aufgaben aus dem wirklichen Leben (z. B. einen Tisch decken, den Bestand überprüfen), um relevante Vokabeln und Ausdrücke zu lehren.</p> <p>Die Verwendung von Aufgaben aus dem wirklichen Leben ist eine praktische und ansprechende Methode, die das Sprachenlernen mit den beruflichen Anforderungen in Einklang bringt. Hier sind einige Beispiele:</p> <p>1. Kontrolle der Bestände</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktivität: Erstellen Sie eine Lagerraumattrappe und lassen Sie die Lernenden üben, Artikel zu überprüfen und eine schriftliche oder digitale Inventarliste zu aktualisieren. - Redewendungen: <ul style="list-style-type: none"> - "Überprüfen Sie, ob genügend Servietten im Lagerraum vorhanden sind." - "Scannen Sie den Barcode, um die Inventarliste zu aktualisieren." - "Notieren Sie sich die Artikel, die neu bestellt werden müssen." <p>4. Umgang mit Beschwerden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktivität: Stellen Sie Beschwerdeszenarien vor und lassen Sie die Lernenden üben, in einem professionellen und einfühlsamen Ton angemessen zu reagieren. - Redewendungen: <ul style="list-style-type: none"> - Es tut mir leid für die Unannehmlichkeiten. Lassen Sie mich sehen, wie ich helfen kann." - Ich werde den Manager informieren und mich sofort bei Ihnen melden." - "Möchten Sie einen Ersatz oder eine Rückerstattung?" <p>5. Ein Zimmer reinigen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktivität: Verteilen Sie Aufgaben in einem simulierten Hotelzimmer, indem Sie englische Anweisungen zum Reinigen und Organisieren verwenden. - Redewendungen: <ul style="list-style-type: none"> - Benutzte Handtücher durch frische ersetzen. - "Sorgen Sie dafür, dass die Toilettenartikel wieder aufgefüllt werden." - "Saugen Sie den Teppichboden und desinfizieren Sie die Bereiche, die häufig berührt werden." <p>6. Einchecken der Gäste</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktivität: Rollenspiel einer Interaktion an der Rezeption unter Verwendung eines nachgebildeten Reservierungssystems und von Gästeprofilen. - Redewendungen: <ul style="list-style-type: none"> - "Darf ich bitte Ihren Ausweis und Ihre Reservierungsbestätigung sehen?" - "Ihr Zimmer ist im dritten Stock, hier ist Ihre Schlüsselkarte." - "Möchten Sie gegen eine zusätzliche Gebühr ein Upgrade auf eine Suite?"



1.3 Rollenspiele

Rollenspiele sind ein weithin anerkanntes Instrument zur Simulation beruflicher Aufgaben, insbesondere im Zusammenhang mit dem Erlernen von Sprachen und dem Üben von Konversation. Einige praktische Beispiele sind:

- 1. Simulation von Szenarien aus der realen Welt:** In Rollenspielen werden realistische berufsbezogene Szenarien nachgestellt, z. B. die Durchführung einer Besprechung, die Bearbeitung von Kundenanfragen oder die Zusammenarbeit mit Kollegen. Dies hilft den Lernenden, die Sprache im Kontext zu üben.
- 2. Verbesserung der Konversationsfähigkeit:** Durch die Teilnahme an Dialogen, die Gespräche am Arbeitsplatz widerspiegeln, entwickeln die Lernenden Geläufigkeit und Anpassungsfähigkeit im beruflichen Austausch, einschließlich formeller und informeller Interaktionen.
- 3. Selbstvertrauen aufbauen:** Das Üben berufsspezifischer Interaktionen in einer Umgebung, in der es um wenig geht, stärkt das Vertrauen der Lernenden in die Verwendung der Sprache in realen Arbeitsumgebungen.
- 4. Zielsetzung: berufsspezifisches Vokabular:** Rollenspiele ermöglichen es den Lernenden, sich auf branchenspezifische Begriffe, Phrasen und Fachausdrücke zu konzentrieren, die für ihre Rolle relevant sind, was ihre kommunikative Kompetenz verbessert.
- 5. Üben von Problemlösungen und Entscheidungsfindungen:** In den Szenarien geht es oft darum, Konflikte zu lösen, zu verhandeln oder Entscheidungen zu treffen, was den Lernenden hilft, sowohl sprachliche als auch soziale Kompetenzen zu entwickeln.
- 6. Feedback einholen und anpassen:** Ausbilder oder Kollegen können während der Rollenspiele konstruktives Feedback geben, so dass die Lernenden ihre Aussprache, Grammatik und kontextuelle Angemessenheit verfeinern können.

Durch die Simulation realer beruflicher Aufgaben überbrückt das Rollenspiel die Kluft zwischen theoretischem Wissen und praktischer Anwendung, was es zu einer unverzichtbaren Methode für das Sprachenlernen und die berufliche Entwicklung macht.

2. Rahmen für die sprachliche Progression von A0 bis B1

Ein strukturierter Rahmen für die sprachliche Progression ist wichtig, um die Lernenden von A0 bis B1 zu führen, mit schrittweisen Zielen für den Wortschatzerwerb und die Konversationsfähigkeiten.

Abschnitt

Einzelheiten



Co-funded by
the European Union

Finanziert von der Europäischen Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die des Autors/der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können für sie verantwortlich gemacht werden.

2.1 A0-A1

Erläutern Sie den Grundwortschatz (Substantive, einfache Verben) und die wichtigsten Befehle (z. B. "Aufheben", "Ablegen").

Substantive

1. Gemeinsame Gegenstände:

- Teller, Glas, Tasse, Gabel, Messer, Löffel, Serviette, Tablett, Flasche, Speisekarte, Rechnung/Scheck, Tisch, Stuhl, Zimmer, Bett, Handtuch, Seife, Schlüssel, Gepäck, Aufzug, Tür, Fenster.

2. Essen und Trinken:

- Kaffee, Tee, Wasser, Saft, Wein, Bier, Brot, Salat, Suppe, Fleisch, Fisch, Dessert

3. Menschen:

- Gast, Kunde, Kellner/Kellnerin, Koch, Manager, Haushälterin, Concierge, Rezeptionist

4. Orte:

- Restaurant, Bar, Küche, Lobby, Zimmer, Korridor, Badezimmer

Einfache Verben

Aufheben, Ablegen, Reinigen, Servieren, Tragen, Mitnehmen, Bringen, Öffnen, Schließen, Einschalten, Ausschalten, Helfen, Warten, Fragen, Prüfen, Rufen, Auffüllen, Schreiben, Lesen, Vorbereiten.

Wesentliche Befehle

1. Bedienung und Handhabung:

"Nimm das Tablett.", "Stell den Teller ab.", "Serviere den Kaffee an Tisch drei.", "Bring dem Gast Wasser.", "Räum den Tisch ab."

2. Reinigen und Organisieren:

"Den Tisch abräumen", "Die Gläser abwischen", "Die Servietten auffüllen", "Das Silberbesteck ordnen", "Den Müll ausleeren".

3. Interaktion mit dem Gast:

"Begrüßen Sie den Gast", "Nehmen Sie die Bestellung auf", "Fragen Sie, ob sie noch etwas brauchen", "Helfen Sie mit dem Gepäck", "Führen Sie sie zu ihrem Tisch".

4. Zimmerservice und Housekeeping:

- "Machen Sie das Bett", "Wechseln Sie die Handtücher", "Reinigen Sie das Bad", "Bringen Sie das Essen auf Zimmer 202". "Kontrolliere die Minibar."

5. Sonstiges:

- "Öffnen Sie die Tür", "Schließen Sie das Fenster", "Schalten Sie das Licht ein", "Schalten Sie die Klimaanlage aus", "Rufen Sie den Manager".



2.2 A1-A2

Einfache Sätze:

- "Ich serviere das Essen.", "Du räumst den Tisch ab.", "Der Gast wünscht ein Getränk."

Höflichkeit hinzufügen:

Verwenden Sie Modalverben wie "kann", "könnte", "würde" oder "bitte", um Bitten oder Anweisungen zu mildern.

- "Könnten Sie noch etwas Wasser bringen?", "Möchten Sie ein Dessert?", "Bitte folgen Sie mir zu Ihrem Tisch."

Begrüßung der Gäste:

- "Herzlich willkommen! Wie kann ich Ihnen heute helfen?", "Guten Morgen/Nachmittag/Abend!", "Haben Sie eine Reservierung?"

Annahme von Aufträgen:

- "Was kann ich Ihnen heute bringen?", "Möchten Sie noch etwas anderes?", "Wie möchten Sie das zubereitet haben?", "Kann ich Ihre Bestellung bestätigen?"

Servieren von Speisen und Getränken:

- "Hier ist Ihre Bestellung. Guten Appetit!", "Möchten Sie noch etwas Wasser?", "Sagen Sie mir, wenn Sie noch etwas brauchen."

Abwicklung von Zahlungen:

- "Wie möchten Sie bezahlen?", "Hier ist Ihre Quittung. Danke!", "Schönen Tag noch!"

Anweisungen oder Instruktionen erteilen:

"Die Toilette befindet sich zu Ihrer Linken/Rechten.", "Bitte warten Sie hier einen Moment.", "Ihr Tisch ist in Kürze fertig."

Umgang mit Beschwerden:

- "Es tut mir leid, das zu hören. Ich bringe das für Sie in Ordnung", "Ich gebe dem Manager sofort Bescheid", "Danke, dass Sie uns darauf aufmerksam gemacht haben".

Beendigung von Interaktionen:

- "Danke, dass Sie bei uns gegessen haben!", "Wir hoffen, Sie bald wiederzusehen!", "Einen schönen Tag noch!"

Zimmerservice:

"Ihr Zimmerservice ist auf dem Weg", "Wünschen Sie noch etwas?", "Genießen Sie Ihren Aufenthalt!"

Haushaltsführung:

- "Darf ich Ihr Zimmer jetzt reinigen?", "Kann ich Ihre Handtücher austauschen?", "Sagen Sie mir Bescheid, wenn Sie zusätzliche Toilettenartikel benötigen."

Gastgeber/Empfangspflichten:

"Ihr Tisch ist fertig. Bitte folgen Sie mir.", "Darf ich Ihren Namen für die Reservierung aufnehmen?", "Wir sind im Moment ausgebucht, aber wir werden versuchen, Sie unterzubringen."



2.3 A2-B1

1. Begrüßung der Gäste
- Höflichkeit und Herzlichkeit:

- Verwenden Sie eine freundliche und professionelle Sprache: "Guten Morgen! Willkommen im [Name des Hotels]. Wie kann ich Ihnen heute helfen?"

- Lächeln Sie und halten Sie angemessenen Augenkontakt.

- Sprechen Sie die Gäste mit Namen an, wenn Sie sie kennen: "Willkommen zurück, Mrs. Davis. Es ist schön, Sie wiederzusehen!"

2. Beantwortung von Ersuchen
- Aktives Zuhören:

- Achten Sie genau auf die Worte und den Ton des Gastes.

- Paraphrase zur Bestätigung des Verständnisses: "Sie möchten also zusätzliche Handtücher und einen späten Check-out?"

- Einfühlungsvermögen und Zuversicht:

- Bestätigen Sie das Anliegen oder die Bitte des Gastes: "Ich verstehe, wie wichtig das für Sie ist."

- Versichern Sie ihnen, dass Sie sich für die Lösung ihres Problems einsetzen: "Lassen Sie mich das sofort für Sie erledigen".

- Klare Kommunikation:

- Seien Sie kurz und präzise, wenn Sie Lösungen erläutern oder Informationen geben.

- Verwenden Sie eine positive Sprache: Sagen Sie anstelle von "Wir haben noch keine Zimmer frei": "Ihr Zimmer wird in Kürze fertig sein. Darf ich Ihnen einen bequemen Platz in der Lounge vorschlagen?"

3. Umgang mit Beschwerden
- Ruhig und professionell bleiben:

- Unterbrechen Sie niemals einen Gast und streiten Sie nicht mit ihm.

- Verwenden Sie Sätze wie "Vielen Dank, dass Sie uns darauf aufmerksam gemacht haben", um ihre Besorgnis anzuerkennen.

- Entschuldigen Sie sich und handeln Sie:

- Bieten Sie eine aufrichtige Entschuldigung an: "Es tut mir leid für die Unannehmlichkeiten, die Ihnen entstanden sind."

- Bieten Sie eine Lösung an oder eskalieren Sie das Problem umgehend: "Ich kümmere mich darum und melde mich innerhalb von 10 Minuten bei Ihnen".

4. Bedürfnisse antizipieren
- Proaktives Engagement:

- Beobachten Sie die Körpersprache oder verbale Hinweise, um Bedürfnisse zu erkennen. Wenn ein Gast zum Beispiel verwirrt aussieht, sprechen Sie ihn an und fragen Sie: "Kann ich Ihnen helfen, etwas zu finden?"

- Personalisierung:

- Bieten Sie maßgeschneiderte Empfehlungen oder Dienstleistungen an: "Mir ist aufgefallen, dass Ihnen unser Spa gefallen hat. Möchten Sie, dass ich eine weitere Sitzung für Sie buche?"

5. Abschlussgespräche
- Dankbarkeit und Verabschiedung:

- Danken Sie Ihren Gästen für ihren Besuch: "Danke, dass Sie bei uns waren, und wir hoffen, Sie bald wiederzusehen!"

- Sorgen Sie mit einer persönlichen Verabschiedung für einen bleibenden positiven Eindruck: "Gute Reise, Mr. Smith!"



2.4 Meilensteine und Vokabelziele

Stufe A0 (Anfänger)

Ziele:

- Grundlegende alltägliche Ausdrücke verstehen und verwenden können.
- Erkennen und benennen Sie gängige Gegenstände in einer Gastfreundschaft.
- Reagieren Sie auf einfache Anweisungen und Fragen.

Vokabeln:

1. Substantive

- Gemeinsame Gegenstände: Tisch, Stuhl, Speisekarte, Teller, Messer, Gabel, Löffel, Rechnung, Zimmer, Schlüssel.
- Personen: Gast, Kellner, Koch, Manager, Rezeptionist.
- Orte: Lobby, Küche, Speisesaal, Bar.

2. Verben

- Grundlegende Handlungen: putzen, servieren, nehmen, geben, öffnen, schließen.

3. Adjektive

- Grundlegende Beschreibungen: heiß, kalt, groß, klein, sauber, schmutzig.

4. Redewendungen

- Grüße: Hallo, Guten Morgen, Willkommen.
- Grundlegende Kundeninteraktion: Danke, bitte, hier bitte.

Niveau A1 (Grundstufe)

Ziele:

- Einfache Interaktionen mit einstudierten Sätzen durchführen.
- Beginnen Sie mit der Beschreibung grundlegender Gegenstände oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Gastgewerbe.
- Befolgen Sie kurze, klare Anweisungen.

Vokabeln:

1. Substantive

- Erweiterte Liste: Reservierung, Gepäck, Serviette, Vorspeise, Hauptgericht, Nachspeise.

2. Verben

- Einfaches Präsens: buchen, reservieren, bestellen, tragen, vorbereiten, helfen.

3. Adjektive

- Zusätzliche Eigenschaften: lecker, frisch, voll, leer.

4. Redewendungen

- Fragen: Möchten Sie...? Kann ich Ihnen helfen?
- Antworten: Ja, bitte. Nein, danke. Einen Moment noch.

Niveau A2 (Pre-Intermediate)

Ziele:

- Erledigung von Routineaufgaben, die eine einfache Konversation erfordern.
- Beschreiben Sie arbeitsbezogene Tätigkeiten in einfachen Worten.
- Einfache Richtungen oder Anweisungen zu verstehen.

Vokabeln:

1. Substantive

- Kundenbedürfnisse: *Beschwerde, Trinkgeld, Rechnung, Rabatt, Menüoptionen.
- Einrichtungen: Konferenzraum, Schwimmbad, Parkplatz.

2. Verben

- Modale: kann, muss, sollte.
- Vergangenheitsform für Routinehandlungen: geputzt, serviert, vorbereitet.

3. Adjektive



- Vergleiche: größer, kleiner, billiger, teurer.

4. Redewendungen

- Hilfe anbieten: Wie kann ich Ihnen helfen? Ist alles in Ordnung?
- Wegbeschreibung: Geradeaus fahren, links abbiegen, dann rechts.

Niveau B1 (Mittelstufe)

Ziele:

- Führen Sie detailliertere Kundeninteraktionen durch.
- Bearbeitung von Beschwerden und Sonderwünschen.
- Bereitstellung von Informationen über Dienstleistungen und Verfahren.

Vokabeln:

1. Substantive

- Fortgeschrittene Begriffe aus dem Kundenservice: Allergie, Präferenz, Feedback, Annehmlichkeiten.
- Fachausdrücke: Buffet, à la carte, Concierge.

2. Verben

- Höfliche Anfragen und Erklärungen: könnte, würde, vorschlagen, empfehlen.
- Kontinuierliche Zeitform: Ich bereite mich vor, sie warten.

3. Adjektive

- Höfliche und professionelle Beschreibungen: komfortabel, verfügbar, bequem, zufrieden.

4. Redewendungen

- Bearbeitung von Beschwerden: Es tut mir leid für die Unannehmlichkeiten. Lassen Sie mich das für Sie überprüfen.
- Beschreibung der Optionen: Sie können wählen zwischen..., Der Preis beinhaltet....

3. Berufsspezifische Techniken für den Wortschatzerwerb

Der Erwerb von berufsspezifischem Vokabular ist für die Lernenden unerlässlich, damit sie ihre Aufgaben im Gastgewerbe effektiv erfüllen können.

Abschnitt

Einzelheiten



Co-funded by
the European Union

Finanziert von der Europäischen Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die des Autors/der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können für sie verantwortlich gemacht werden.

<p>3.1 <i>Kontextbasiertes Lernen</i></p>	<p>Die Vermittlung von Vokabeln im Rahmen realer Arbeitsszenarien verbessert die Behaltensleistung und die Relevanz, indem das Sprachenlernen mit praktischen, unmittelbaren Anwendungen verknüpft wird. Das Lernen von Vokabeln, die sich beispielsweise auf Reinigungsmittel beziehen, wird in der Umgebung gelernt, in der sie verwendet werden. Dieses situative Lernen verankert die Vokabeln in realen Erfahrungen, so dass sie leichter abgerufen werden können. Außerdem können die Lernenden das neue Vokabular sofort bei ihren Aufgaben anwenden, was ihr Verständnis und ihre Sicherheit stärkt.</p> <p>Die tägliche Verwendung von berufsspezifischem Vokabular bei hauswirtschaftlichen Aufgaben (wie z. B. das Beschriften von Gegenständen, das Lesen von Reinigungsanweisungen oder das Besprechen von Aufgaben mit Teamkollegen) sorgt für eine wiederholte Exposition, ein Schlüsselfaktor für die Gedächtnisleistung. Wenn eine Reinigungskraft beispielsweise den Begriff "Desinfektionsmittel" lernt, während sie ihn aktiv zur Reinigung verwendet, wird sie das Wort direkt mit der Aufgabe und dem Gegenstand in Verbindung bringen. Durch die Anpassung des Vokabulars an bestimmte Szenarien wird sichergestellt, dass sich die Lernenden auf die Sprache konzentrieren, die sie wirklich brauchen, wie z. B. Begriffe für Werkzeuge, Verfahren oder Sicherheitsprotokolle. Auf diese Weise wird überflüssiges Lernen vermieden und die Fähigkeiten für die jeweilige Aufgabe verbessert.</p>
<p>3.2 <i>Visuelle Hilfsmittel und Flashcards</i></p>	<p>Visuelle Hilfsmittel wie beschriftete Bilder, Flashcards oder VR-Videos verknüpfen einen Begriff direkt mit dem entsprechenden Objekt. So hilft beispielsweise das Bild einer "Teekanne", die mit ihrem Namen beschriftet ist, den Lernenden oder dem Personal, den Gegenstand mit dem Wort zu assoziieren. Die Kombination von visuellen Elementen mit textlichen oder verbalen Erklärungen spricht zudem verschiedene Lernstile an und fördert die Merkfähigkeit. Wenn man beispielsweise das Wort "Check-in-Schalter" mit einem Bild des Schalters in einem Hotel verbindet, entsteht eine stärkere Verbindung.</p> <p>Im Gastgewerbe können Begriffe in verschiedenen Kulturen unterschiedliche Bedeutungen haben. Visuelle Hilfsmittel bieten Kontext und verringern Missverständnisse. Digitale Hilfsmittel wie interaktive Karten, Virtual-Reality-Videos oder Touchscreen-Menüs können Wort-Objekt-Paare dynamisch anzeigen. Diese Hilfsmittel binden die Benutzer effektiver ein und verbessern die Lernerfahrung. In der Personalschulung hilft der Einsatz von visuellen Hilfsmitteln wie Lehrvideos, Rollenspielen oder Augmented-Reality-Simulationen den Mitarbeitern, wichtige Begriffe aus dem Gastgewerbe im Kontext zu lernen, wie z. B. "Turn-Down-Service" oder "Housekeeping-Wagen".</p>

3.3 Praktische Übungen

Überblick:

Diese Übungen sollen den Mitarbeitern des Gastgewerbes helfen, den für ihre Tätigkeit erforderlichen Wortschatz zu beherrschen. Der Schwerpunkt liegt auf Wiederholung, Kontext und allmählicher Komplexität, um eine langfristige Speicherung und praktische Anwendung zu gewährleisten.

Übungen:

1. Flashcard-Übungen

- Zielsetzung: Das Erkennen und Abrufen von Schlüsselbegriffen verstärken.
- Materialien: Karteikarten mit Vokabeln auf einer Seite und Definitionen/Beispielen auf der anderen Seite.
- Schritte:
 1. Wiederholen Sie die Karteikarten 10 Minuten lang.
 2. Testen Sie sich selbst oder mit einem Partner, indem Sie die Definition sagen, wenn das Wort gezeigt wird und umgekehrt.
 3. Die Geschwindigkeit schrittweise erhöhen, um den Redefluss zu verbessern.

2. Passende Aktivitäten

- Zielsetzung: Verbindungen zwischen Begriffen und ihren Bedeutungen herstellen.
- Materialien: Gedruckte oder digitale Zuordnungsblätter.
- Schritte:
 1. Ordnen Sie die Wörter ihren Definitionen zu.
 2. Verbinden Sie Begriffe mit visuellen Hinweisen (z. B. Bilder von Gegenständen, Handlungen).
 3. Führen Sie Zuordnungsübungen in zeitlichen Abständen durch, um die Herausforderung zu erhöhen.

3. Ausfüllen der leeren Sätze

- Zielsetzung: Üben, Vokabeln im Kontext zu verwenden.
- Schritte:
 1. Ergänzen Sie Sätze mit fehlenden Wörtern.
 - Beispiel: "Der ___ wird Ihr Gepäck auf Ihr Zimmer bringen." (Antwort: Pagen)
 2. Erhöhen Sie den Schwierigkeitsgrad, indem Sie Synonyme oder ähnlich klingende Wörter als Ablenkungsmanöver verwenden.
 3. Diskutieren Sie die Antworten in Paaren oder Gruppen, um das Verständnis zu verbessern.

4. Szenarien für Rollenspiele

- Zielsetzung: Vokabeln verwenden - Schritte:
 1. Weisen Sie Rollen zu (z. B. Rezeptionist, Gast, Server).
 2. Stellen Sie Rollenkarten mit spezifischen Vokabeln und Sätzen zur Verfügung.
 3. Üben Sie Interaktionen wie das Einchecken von Gästen, das Aufnehmen von Bestellungen oder den Umgang mit Beschwerden.
 4. Wechseln Sie die Rollen, damit Sie verschiedenen Szenarien ausgesetzt sind.

5. Herausforderungen bei der Kategorisierung

- Zielsetzung: Zusammenhängendes Vokabular nach Themen oder Funktionen gruppieren.
- Schritte:
 1. Erstellen Sie eine Liste von Begriffen und Kategorien (z. B. Food & Beverage, Front Desk, Housekeeping).
 2. Sortieren Sie die Wörter in die richtigen Kategorien.
 3. Setzen Sie den Zeitpunkt der Aktivität so, dass schnelles Denken gefördert wird.



	<p>6. Satzbau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zielsetzung: Einen flüssigen und kreativen Umgang mit dem Wortschatz entwickeln. - Schritte: <ol style="list-style-type: none"> 1. Stellen Sie eine Liste mit Vokabeln zur Verfügung. 2. Bitten Sie die Teilnehmer, Sätze mit einem oder mehreren Wörtern zu bilden. 3. Tauschen Sie die Sätze in Kleingruppen aus oder schreiben Sie sie zur Diskussion an die Tafel. <p>7. Zuhör- und Reaktionsübungen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zielsetzung: Verbesserung des Verständnisses und des aktiven Gebrauchs. - Materialien: Audioclips oder Live-Lesungen. - Schritte: <ol style="list-style-type: none"> 1. Hören Sie sich Dialoge oder Sätze an, die Vokabeln enthalten. 2. Beantworten Sie Fragen oder vervollständigen Sie Sätze anhand des Audios. 3. Wiederholen Sie die Sätze, um die Aussprache und den Redefluss zu üben. <p>8. Kreuzworträtsel und Wortsuche</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zielsetzung: Festigung des Wortschatzes durch unterhaltsame, ansprechende Aktivitäten. - Schritte: <ol style="list-style-type: none"> 1. Verwenden Sie Rätsel, die berufsspezifische Begriffe enthalten. 2. Fordern Sie die Teilnehmer auf, Wörter zum Thema Gastfreundschaft zu finden oder auszufüllen. 3. Gehen Sie die Antworten gemeinsam durch und besprechen Sie alle schwierigen Begriffe.
<p>3.4 <i>Vorgeschlagenes Vokabular für Gastgewerbe-Rollen</i></p>	<p>Hauswirtschaft Staubwischen, Desinfizieren, Bettwäsche, Handtücher, Wenden, Gäste, Seife, Annehmlichkeiten.</p> <p>Küchenhilfe Zutaten, Fleisch, Gemüse, Schneiden, Utensilien, FIFO (First In, First Out), Kühlschrank, Vorratskammer</p> <p>Lagerverwaltung Erfinder, Wiederauffüllung, Regal, beschädigte Ware, Dosen, Verpackung</p> <p>Front Desk Check-in, ID, Reservierung, Computer, Buchung, Concierge</p>

4. Bewältigung der Herausforderungen, denen sich Lernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen gegenübersehen

Lernende mit geringen Lese- und Schreibfähigkeiten haben oft mit besonderen Herausforderungen zu kämpfen, wie z. B. Gedächtnisschwäche, Vertrauensprobleme und Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben. Anpassungsfähige Strategien, die auf diese Herausforderungen eingehen, sind für die Schaffung eines förderlichen Lernumfelds unerlässlich.

Abschnitt

Einzelheiten



Co-funded by
the European Union

Finanziert von der Europäischen Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die des Autors/der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können für sie verantwortlich gemacht werden.

4.1 Förderung der Gedächtnisspeicherung

Regelmäßige Wiederholungssitzungen: Wiederholen Sie gelernte Wörter häufig, um die Gedächtnisverbindungen zu stärken. Dies könnte in Form von geplanten Sitzungen geschehen, in denen Sie die Wörter im Kontext verwenden, sich selbst abfragen oder Lernkarten durchgehen.

Abgestufte Wiederholung: Nutzen Sie Systeme wie die Software für räumliche Wiederholung, um Vokabeln in immer kürzeren Abständen zu wiederholen. Diese Technik macht sich den psychologischen Abstandseffekt zunutze, der das Langzeitgedächtnis verbessert, indem er Informationen kurz vor dem Zeitpunkt präsentiert, an dem sie wahrscheinlich vergessen werden.

Aktive Verwendung: Beziehen Sie neue Wörter in Ihre schriftlichen, mündlichen oder alltäglichen Interaktionen ein. Die Verwendung von Wörtern in sinnvollen Zusammenhängen fördert das Verständnis und die Erinnerung.

Mnemotechnik: Schaffen Sie Assoziationen, wie z. B. lebhaftere Bilder, Abkürzungen oder Reime, um sich die Wörter besser einzuprägen.

Thematische Gruppierung: Lernen Sie Wörter in thematischen Gruppen (z. B. Wörter, die mit Reisen oder Emotionen zu tun haben), um mentale Verbindungen zwischen verwandten Begriffen herzustellen.

Kontextbezogenes Lernen: Beschäftigen Sie sich mit authentischem Material wie Büchern, Artikeln oder Filmen, in denen die Wörter natürlich vorkommen. Das Verständnis von Wörtern im Kontext hilft, ihre Bedeutung und Verwendung zu festigen.



4.2 Begrenztes Vertrauen und Ängste

Rollenspiele mit geringem Einsatz

- Beschreibung: Verwenden Sie einfache, nicht bedrohliche Szenarien, die Gespräche aus dem wirklichen Leben simulieren (z. B. Essen bestellen, nach dem Weg fragen).
- Umsetzung:
 - Lassen Sie die Lernenden zu zweit oder in kleinen Gruppen üben, um den Druck zu verringern.
 - Stellen Sie Skripte oder Aufforderungen zur Verfügung, um die ersten Interaktionen zu steuern.
 - Steigern Sie die Komplexität allmählich, wenn die Lernenden Vertrauen gewinnen.

Positive Verstärkung

- Beschreibung: Verwenden Sie Ermutigung und Lob, um die Erfolge und Bemühungen der Lernenden hervorzuheben.
- Umsetzung:
 - Sprechen Sie ein konkretes Lob aus (z. B. "Die Verwendung der Vergangenheitsform in diesem Satz ist großartig!").
 - Erkennen Sie Fortschritte im Laufe der Zeit an, nicht nur Ergebnisse.
 - Feiern Sie kleine Erfolge, wie die richtige Aussprache oder die Verwendung eines neuen Wortes.

Gerüstgestützte Herausforderungen

- Beschreibung: Führen Sie schrittweise anspruchsvollere Aufgaben ein und geben Sie dabei Unterstützung.
- Umsetzung:
 - Beginnen Sie mit Aufgaben, bei denen die Lernenden wahrscheinlich erfolgreich sein werden, und steigern Sie die Komplexität schrittweise.
 - Geben Sie klare Anweisungen, Beispiele und Möglichkeiten zur Klärung.
 - Verwenden Sie bei Bedarf visuelle Hilfsmittel, Satzanfänge oder Vokabellisten.

Fehlertolerante Umgebung

- Beschreibung: Schaffen Sie eine Unterrichtskultur, in der Fehler als Teil des Lernprozesses angesehen werden.
- Umsetzung:
 - Verwenden Sie korrigierendes Feedback in einer konstruktiven und nicht strafenden Weise.
 - Geben Sie Beispiele für häufige Fehler und wie man aus ihnen lernen kann.
 - Fördern Sie die Zusammenarbeit unter Gleichaltrigen, bei der sich die Schüler gegenseitig unterstützen.

Regelmäßige Gelegenheiten zum Erfolg

- Beschreibung: Bauen Sie häufige, überschaubare Aktivitäten ein, bei denen die Lernenden ihre Fähigkeiten unter Beweis stellen können.
- Umsetzung:
 - Verwenden Sie schnelle, ansprechende Aufgaben wie Lückentext-Übungen oder kurze Sprechübungen.
 - Stellen Sie Aufgaben bereit, die auf das Leistungsniveau der einzelnen Lernenden zugeschnitten sind.
 - Fügen Sie Wiederholungsaktivitäten ein, um den bereits gelernten Stoff zu festigen.

Peer Support und kollaboratives Lernen



- Beschreibung: Bilden Sie Paare oder Gruppen, um Aufgaben gemeinsam zu lösen.

- Umsetzung:

- Verteilen Sie die Rollen, um eine gleichberechtigte Teilnahme zu gewährleisten.
- Ermutigen Sie die Lernenden, sich gegenseitig konstruktives Feedback zu geben.

- Nutzen Sie Aktivitäten wie Partnerinterviews oder Gruppenerzählungen.

Förderung der Eigenständigkeit

- Beschreibung: Befähigen Sie die Lernenden, die Kontrolle über ihren Sprachlernprozess zu übernehmen.

- Umsetzung:

- Bereitstellung von Instrumenten zur Selbsteinschätzung und Zielsetzung.
- Ermutigen Sie die Lernenden, Sprachlern-Apps, Podcasts oder praktische Übungen außerhalb des Klassenzimmers zu nutzen.

- Bieten Sie optionale Herausforderungen oder Projekte an, die ihren Interessen entsprechen.



4.3 Lese- und Schreibschwierigkeiten

Vereinfachte Texte:

- Verwenden Sie abgestufte Lesebücher oder Materialien, die auf einem angemessenen Sprachniveau geschrieben sind.
- Texte mit klaren, einfachen Satzstrukturen und einem begrenzten Wortschatz enthalten.
- Stellen Sie Glossare für neue oder schwierige Wörter zur Verfügung.

Visuelle Hilfsmittel:

- Verwenden Sie Bilder, Diagramme und Infografiken, um das Verständnis zu fördern.
- Kombinieren Sie Bildmaterial mit Text, um den Kontext zu vermitteln und das Verständnis zu verbessern.
- Binden Sie Videos und Animationen ein, die den Lesestoff ergänzen.

Interaktives Lernen:

- Binden Sie die Schüler mit Aktivitäten wie dem Beschriften von Bildern, dem Zuordnen von Wörtern zu Bildern oder dem Erstellen von Storyboards ein.
- Nutzen Sie digitale Hilfsmittel, wie z. B. Sprachlern-Apps, die Text mit visuellen und interaktiven Elementen kombinieren.

Zweisprachige Ressourcen:

- Bieten Sie Texte mit nebeneinander liegenden Übersetzungen in der Muttersprache des Schülers und in der Zielsprache an.
- Verwenden Sie zweisprachige Wörterbücher, um den Wortschatz zu erweitern.

Chunking und Scaffolding:

- Teilen Sie Texte in kleinere, überschaubare Abschnitte auf, um sich auf das Verständnis eines Teils zu konzentrieren.
- Unterstützen Sie den Unterricht mit Aktivitäten vor dem Lesen, geführten Lesesitzungen und Diskussionen nach dem Lesen.

Aktive Lesestrategien:

- Fördern Sie Anmerkungen (Hervorhebung von Schlüsselstellen, Unterstreichung unbekannter Wörter).
- Verwenden Sie grafische Hilfsmittel wie Mind Maps oder Story Grids, um das Verständnis zu strukturieren. **Multisensorische Ansätze:**
- Kombinieren Sie den auditiven Input (z. B. das Hören des vorgelesenen Textes) mit visuellem und taktilem Lernen.
- Beziehen Sie physische Requisiten oder Manipulatoren ein, wenn Sie Vokabeln oder Konzepte unterrichten.

4.4

**Anpassungsstrategien
für EmpowerHer**

Alle oben genannten Strategien sind geeignet, um sie in unserem EmpowerHer-Projekt anzuwenden, wobei sie an die Bedürfnisse der an unserem Projekt teilnehmenden Flüchtlingsfrauen angepasst werden.

Vereinfachte Materialien: Wir werden Materialien mit kontrolliertem Wortschatz und Grammatik verwenden und visuelle Elemente wie Bilder, Diagramme und Infografiken einbeziehen. Wir werden die Texte entsprechend den Bedürfnissen der Frauen anpassen und Definitionen für schwierige Wörter erstellen.

Häufige Übungsmöglichkeiten: Während der Sitzungen werden wir kurze, tägliche Übungen einbauen (z.B. 15-30 Minuten) und sie durch Paar- oder Gruppenaktivitäten zum Üben ermutigen. Wir werden Hörübungen mit Audioclips oder Videos mit Untertiteln verwenden und wir werden Werkzeuge zur Wiederholung von Vokabeln und Grammatik einsetzen.

Selbstvertrauen schaffende Aktivitäten: Wir werden darauf achten, mit einfachen Aufgaben zu beginnen, die die Frauen erfolgreich bewältigen können, und positive Verstärkung und Lob für Bemühungen und Fortschritte einsetzen. Da eines unserer Projektziele darin besteht, eine unterstützende Gemeinschaft für die Flüchtlingsfrauen zu schaffen, werden wir eine nicht wertende und unterstützende Lernumgebung schaffen, in der wir Spiele, Rollenspiele oder andere unterhaltsame Aktivitäten mit geringem Druck einbauen können, um das Lernen von Gleich zu Gleich zu fördern.

Multimodales Lernen und Technologieintegration: Wir werden auditive, visuelle und kinästhetische Lernmethoden kombinieren und die Nutzung von Sprachlern-Apps (z. B. Duolingo, Memrise) zum Üben fördern. Während des Lernprozesses werden wir VR-Videos einbeziehen, mit denen die Lernenden Situationen aus dem wirklichen Leben simulieren können

Anwendungen in der realen Welt: Es ist wichtig, authentische Materialien (z. B. Speisekarten, Landkarten, Zeitungsartikel) einzubinden und mit Hilfe von Rollenspielen reale Szenarien wie Essensbestellungen oder Fragen nach dem Weg zu üben.

Ermutigung zur Zusammenarbeit: Der Aufbau einer Unterstützungsgemeinschaft ist wichtig, um Lernende mit einem Sprachpartner oder Mentor zusammenzubringen und Gruppendiskussionen, Debatten oder gemeinsame Projekte zu organisieren.

Praktische Anwendungen und Empfehlungen

Fassen Sie 3-6 wichtige Erkenntnisse zusammen, die sich direkt auf den EmpowerHer-Lehrplan anwenden lassen, z. B. Wiederholungen zur Festigung des Wortschatzes oder die Integration von berufsspezifischen Lernkarten.

Nach der Überprüfung der Alphabetisierung sind wir der Meinung, dass die wichtigsten Erkenntnisse, die besser zu unserem EmpowerHer-Projekt passen, folgende sind:

Wiederholung zum Einprägen von Vokabeln: Wir werden strukturierte Wiederholungstechniken, wie z. B. die Wiederholung in Abständen, einsetzen, um den Wortschatz zu festigen. Anhand von praktischen Beispielen, die mit dem täglichen Leben und dem Arbeitsplatz in Verbindung stehen.



Berufsspezifische Sprachintegration im Gastgewerbe: Wir können Flashcards, Rollenspiele, VR-Reality-Videos und Übungen entwickeln und einsetzen, die sich auf berufsspezifische Vokabeln und Redewendungen für Housekeeping, Küchenhilfe, Lagerverwaltung und Rezeption konzentrieren.

Kulturelle und kontextuelle Relevanz: Wir werden kulturell relevante Beispiele, Szenarien und Materialien einbeziehen.

Interaktive Lerntechniken: Wir legen Wert auf interaktive Aktivitäten wie Gruppendiskussionen, Partnerübungen und Spiele. Dies fördert das Engagement und das Vertrauen in die gesprochene Sprache und schafft eine unterstützende Gemeinschaft.

Unterstützendes und flexibles Umfeld: Wir schaffen ein Lernumfeld, das die besonderen Herausforderungen berücksichtigt, mit denen Flüchtlingsfrauen konfrontiert sind, wie z. B. Kinderbetreuung oder begrenzte Freizeit. Wir bieten flexible Zeitplanung, Kinderbetreuung vor Ort und eine sichere, unterstützende Atmosphäre, um die Teilnahme zu fördern.

Visuelle und multisensorische Hilfsmittel: Der Einsatz von visuellen Hilfsmitteln, VR-Videos und praktischen Materialien hilft dabei, abstrakte Konzepte konkreter zu machen. Multisensorische Ansätze können das Verständnis und das Erinnerungsvermögen verbessern, insbesondere für Anfänger.



2. Benchmarking bestehender Sprachprogramme für das Gastgewerbe

Einführung

Ziel dieses Abschnitts ist es, erfolgreiche Sprachtrainingsprogramme, die sich auf das Gastgewerbe oder ähnliche Berufsfelder konzentrieren, einem Benchmarking zu unterziehen, um bewährte Verfahren und effektive Methoden zu ermitteln. Durch die Analyse etablierter Sprachprogramme im Gastgewerbe werden wir praktische, bewährte Ansätze für die Vermittlung berufsspezifischer Sprache und die Schaffung eines unterstützenden Lernumfelds für Flüchtlingsfrauen mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen sammeln.

Umfang und Zweck des Benchmarking

- Überprüfung erfolgreicher Sprachprogramme im Gastgewerbe, um wirksame Methoden, Ressourcen und Strukturen für die berufliche Sprachausbildung zu ermitteln, wobei der Schwerpunkt auf erwachsenen Lernenden mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen liegt.
- Untersuchen Sie rollenspezifisches Vokabular und Konversationsfähigkeiten, um den EmpowerHer-Lehrplan auf die realen Sprachbedürfnisse abzustimmen.
- Dokumentieren Sie die von diesen Programmen verwendeten Meilensteine für die Sprachentwicklung vom Anfänger bis zur funktionalen Beherrschung.
- die Herausforderungen für Lernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen und die zu ihrer Unterstützung eingesetzten Strategien zu ermitteln, um einen anpassungsfähigen, integrativen Lehrplan zu gewährleisten.

Methodik für das Benchmarking

- 3 **Gastfreundschaft Sprachprogramme**, die auf Anfänger und Lernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen ausgerichtet sind, insbesondere solche, die für Flüchtlinge oder Migranten konzipiert sind.
- Jedes Programm wird anhand einer strukturierten Vorlage analysiert, die es ermöglicht, wesentliche Elemente des Sprachtrainings, Unterrichtsmethoden und rollenspezifische Sprachanforderungen zu erfassen.

Bewährte Praxis 1

Abschnitt	Einzelheiten
Programmname und Anbieter	WELL-Ressourcen, William Angliss Institute of TAFE
Land und Sprache	Australien, Englisch

Zielpublikum	<ul style="list-style-type: none"> • Indigene Lernende in Australien, für die Englisch die zweite oder dritte Sprache ist, haben nur begrenzten Zugang zur Schulbildung, insbesondere in abgelegenen und ländlichen Gebieten, und haben während ihrer Schulzeit negative Erfahrungen gemacht. Lernende aus abgelegenen Gemeinden, die nicht zu Hause sind, können sich schüchtern und einsam fühlen. Indigene Lernende in städtischen Gegenden haben möglicherweise mit Identitätsproblemen und den Auswirkungen von Diskriminierung zu kämpfen. • Einschließlich unzufriedener Jugendlicher, Menschen mit kulturell und sprachlich unterschiedlichem Hintergrund (CALD), Menschen mit Behinderungen
Hauptziele	Vorbereitung der Lernenden auf Einstiegspositionen im Gastgewerbe und Verbesserung der Kommunikation am Arbeitsplatz
Abgedeckte Job-Rollen	Hauswirtschaft, Küchenhilfe, Kellnerin, Rezeption, Pförtner, Lagerverwaltung
Lehrmethoden	Aufgabenbasiertes Lernen, Rollenspiele, Wiederholungsübungen, visuelle Hilfsmittel, vereinfachtes Material Empfohlene Ansätze: Erfahrungslernen, kooperatives Lernen, reflektierendes Lernen
Rollenspezifisches Vokabular	Gäste, Reinigungsmittel, Küchenausstattung, Hygienemaßnahmen https://ala.asn.au/hospitality-workplace-lln-resources/# https://www.angliss.edu.au/industry/well-resources/
Fortschrittsrahmen und Etappenziele	Anfänger (A0) bis zu funktionalen Kenntnissen (B1)
Identifizierte Herausforderungen	Gedächtnisschwierigkeiten, Lernangst, Schwierigkeiten beim Lesen/Schreiben Umgang mit Identitätsfragen, Auswirkungen von Diskriminierung, Fragen des Selbstbewusstseins
Anpassungsfähige Strategien	Arbeitsbuch <ul style="list-style-type: none"> • Klare Sprache: In einfacher, leicht verständlicher Sprache geschrieben. • Visuelle Erklärungen: Verwendet Fotos und Diagramme, um Konzepte zu erklären. • Strukturiertes Layout: Überschriften, Aufzählungszeichen und Nummerierungen unterteilen die Informationen in überschaubare Abschnitte und Unterabschnitte. • Praktische Aktivitäten: Enthält Modelle und Übungsaktivitäten für Lese- und Schreibfähigkeiten, wie z. B. das Lesen eines Sicherheitsdatenblatts und das Ausfüllen eines Wartungsreparaturscheins. • Grafische Organisation: Verwendet Tabellen, um Informationen grafisch und nicht in Absätzen zu gliedern. • Liste mit Schlüsselwörtern: Enthält eine Liste von Schlüsselwörtern mit einfachen englischen Erklärungen, die den Lernenden helfen, die Terminologie am Arbeitsplatz zu erkennen und zu lernen. • Seitenlayout: Übersichtliches Layout mit Textabständen und gut lesbaren Schriftarten.

	<p>Schulungsunterlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verständliche Sprache: Verwendet eine Sprache, die beim ersten Lesen leicht zu verstehen ist. • Übersichtliche Darstellung: Die Informationen werden übersichtlich dargestellt, wobei überfüllte Seiten und kleine Schriftarten vermieden werden. • Unterstützende Grafiken: Verwendet Grafiken, Bilder und Tabellen, um den Text zu unterstützen oder zu ersetzen, wo es angebracht ist. <p>Unterrichtspraktiken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mündliche Aktivitäten: Umfasst Diskussionen, Kleingruppenarbeit und Demonstrationen. • Überschaubare Teile: Die Informationen werden in überschaubaren Teilen präsentiert, wobei die Aufgaben in kleinere Schritte unterteilt sind. • Explizite Terminologie: Die Terminologie am Arbeitsplatz wird explizit gelehrt und die neue Sprache klar erklärt. • Visuelle Unterstützung: Schreibt neue Wörter und Schlüsselwörter an die Tafel, erklärt sie und gibt den Lernenden Zeit, sie zu notieren. • Deutliches Vorlesen: Liest komplexe gedruckte Informationen laut und deutlich vor, ohne zu hetzen. • Sicherstellung der Kompetenz: Vermeidet es, Personen zu bitten, Fragen zu beantworten oder Aufgaben auszuführen, wenn sie sich nicht sicher und wohl fühlen. • Häufiges Üben: Bietet Gelegenheiten zum wiederholten Üben der erforderlichen Lese-, Schreib- und Rechenaufgaben, wobei die Unterstützung schrittweise reduziert wird. <p>Konzernleitung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anordnung des Klassenzimmers: Ordnet die Möbel so an, dass alle gut sehen und hören können und die Lernenden in der Nähe der Stirnseite sitzen. • Ermutigung zum Stellen von Fragen: Ermutigt die Lernenden, Fragen zu stellen, und betont, dass dies eine Lernstrategie ist und kein Zeichen von Versagen. • Aktive Verstehenskontrollen: Regelmäßige Überprüfung des Verständnisses, indem die Lernenden aufgefordert werden, die Informationen aktiv anzuwenden. • Nonverbale Anzeichen: Achten Sie auf nonverbale Zeichen, die ein Lernender nicht versteht, wie verwirrte Blicke, Stirnrunzeln und Vermeidungsverhalten.
Erreichte Ergebnisse	Verbesserte Verbleibsquoten, Qualifikationserwerb und Beschäftigungserfolg der Absolventen

Bewährte Praxis 2

Abschnitt

Einzelheiten


 Co-funded by
the European Union

Finanziert von der Europäischen Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die des Autors/der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können für sie verantwortlich gemacht werden.

Programmname und Anbieter	Kontextbezogener Lehrplan für Gastgewerbe und Food Service von Literacy Cooperative
Land und Sprache	Vereinigte Staaten, Englisch
Zielpublikum	<p>Erwachsene, die sich für eine Ausbildung im Gastgewerbe interessieren, aber zunächst nicht die Zulassungsbedingungen erfüllen.</p> <p>Die Lektionen richten sich an Englischlerner, die sich in den NRS EFL-Stufen 3-6 befinden.</p>
Hauptziele	<p>Vorbereitung der Lernenden auf Einstiegspositionen im Gastgewerbe und Verbesserung der Kommunikation am Arbeitsplatz.</p> <p>Das Hauptziel besteht darin, die akademischen Kenntnisse und Fähigkeiten der Schüler zu verbessern, um die für die Aufnahme in ein Berufsausbildungsprogramm erforderlichen Prüfungsergebnisse zu erreichen. Idealerweise wird der Lehrplan den Unterricht so gestalten, dass die Prüfungsergebnisse in den Bereichen Lesen, Mathematik und Sprechen von amerikanischem Englisch erreicht werden. Zweitens erwerben die Schüler Lernstrategien, branchenspezifisches Wissen und Fertigkeiten zur Vorbereitung auf die Arbeitswelt, um den Erfolg im Hinblick auf künftige postsekundäre und berufliche Möglichkeiten zu fördern.</p>
Abgedeckte Job-Rollen	Lebensmittelzubereitung, Kochen, Küchenhilfe, Kundenbetreuung
Lehrmethoden	<p>Aufgabenbasiertes Lernen, Rollenspiele, Wiederholungsübungen, visuelle Hilfsmittel, vereinfachtes Material</p> <p>Kontextualisiertes Lernen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realitätsnahe Kontexte: Der Unterricht findet in berufsbezogenen Kontexten statt, um das Lernen relevanter und leichter verständlich zu machen. • Aufbauend auf Vorwissen: Nutzt vertraute Rahmenbedingungen, um neue Informationen mit dem zu verbinden, was die Schüler bereits wissen. • Praxis mit geringem Einsatz: Ermöglicht das Üben neuer Fertigkeiten in einer Umgebung mit geringem Druck, was den Erfolg am Arbeitsplatz fördert. <p>Interdisziplinärer Ansatz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrierter Unterricht: Kombiniert mehrere Disziplinen oder Fächer, um Wissen und Fähigkeiten aufzubauen. • Kritisches Denken: Erleichtert themenübergreifende Zusammenhänge, vertieft das Verständnis und verbessert die Fähigkeiten zum kritischen Denken. <p>Differenzierung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsiver Unterricht: Geht auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Lernenden mit verschiedenen Inhalten, Hilfsmitteln, Aufgaben und Bewertungen ein.



	<ul style="list-style-type: none"> • Einzigartige Bedürfnisse: Erkennt und erfüllt die individuellen Bedürfnisse jedes Schülers, um den Erfolg auf mehreren Ebenen zu gewährleisten. <p>CLOZE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Füllen Sie die Lücken aus: Erfordert, dass die Schüler Hinweise auf den Kontext und Hintergrundwissen verwenden, um Sätze zu vervollständigen. • Leseverstehen: Zeigt Verständnis und Wortschatzkenntnisse durch Vervollständigung von Textpassagen. <p>(Wilson L. Taylor prägte 1953 den Begriff "Lückentextverfahren" für die Technik zur Beurteilung des Leseverständnisses, bei der jedes fünfte Wort in einem Satz gestrichen wird und die Schüler aufgefordert werden, eine Antwort einzutragen. Diese Technik wurde weithin für den Unterricht adaptiert, um den Lehrkräften eine Rückmeldung über die individuellen Sprachkenntnisse der Schüler zu geben).</p> <p>Übungen zum Aufbau des Wortschatzes</p> <ul style="list-style-type: none"> • MindMaps: Visuelle Hilfsmittel zum Lernen und Organisieren von Vokabeln. • Grafische Organizer: Hilfsmittel wie Spider Maps, Zeitleisten und Venn-Diagramme zur Verbesserung der Vokabelspeicherung. • Flash-Karten: Online- und physische Karten zum Üben von Wiederholungen im Abstand. • Demonstrationen und Beispiele: Verschiedene Übungen zur Einführung und Übung von Vokabeln. <p>Aktivitäten im Dialog</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realistische Dialoge: Bieten Sie Modelle für den korrekten Sprachgebrauch und ermöglichen Sie es den Schülern, die Spracherzeugung zu üben. • Mehrere Formate: Die Dialoge können visuell, akustisch oder in gedruckter Form dargestellt werden, um alle Sinne anzusprechen. • Teilnahme der Schüler: Zu den Aktivitäten gehören Rollenspiele, Auswendiglernen, offene Antworten und das Schreiben von Skripten. <p>Problemlösungsgespräche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realistische Szenarien: Nutzen Sie Situationen aus dem wirklichen Leben, um kritisches Denken und die Bereitschaft zum Arbeiten zu schulen. • Positive Disziplinierung: Ermöglicht Klassentreffen, um persönliche oder akademische Probleme gemeinsam zu lösen. • Strukturierter Prozess: Beinhaltet positive Bestätigungen, Problemdarstellung und Gruppenvorschläge.
<p>Rollenspezifisches Vokabular</p>	<p>Begriffe der Lebensmittelzubereitung und -annahme, Kochtechniken, Phrasen aus der Kundenbetreuung, Reinigung, Sicherheit, Desinfektion, Computerbenutzung</p> <p>https://www.literacycooperative.org/wp-content/uploads/2019/12/ContextualizedHospitalityCurriculum-web.pdf</p>
<p>Fortschrittsrahmen und Etappenziele</p>	<p>Anfänger (A0) bis zu funktionalen Kenntnissen (B1)</p>



Identifizierte Herausforderungen	Gedächtnisschwierigkeiten, Lernangst, Schwierigkeiten beim Lesen/Schreiben
Anpassungsfähige Strategien	Visuelle Hilfen, vereinfachtes Material, häufige Wiederholungen, Sprechübungen mit geringem Anspruch
Erreichte Ergebnisse	Verbesserte Verbleibsquoten, Qualifikationserwerb und Beschäftigungserfolg der Absolventen

Bewährte Praxis 3

Abschnitt	Einzelheiten
Programmname und Anbieter	English4Hotels, English4Hotels Software Plattform Unternehmen
Land und Sprache	Verschiedene Länder, Englisch
Zielpublikum	Lernende mit mittlerem bis fortgeschrittenem Englischniveau (B1, B2, C1 und sogar C2 auf der CEFR-Skala)
Hauptziele	Ausbildung von Kundendienstpersonal im Gastgewerbe, einschließlich Hotelmanagement, Rezeption, Concierges, Housekeeping, Restaurantpersonal, Reiseleitern und anderem Hotelpersonal. Das Programm zielt darauf ab, berufsspezifische Sprachkenntnisse und allgemeine Kommunikationsfähigkeiten in einem professionellen Umfeld zu verbessern. Das Programm bietet maßgeschneiderte Lernerfahrungen über eine Softwareplattform, die als automatisches Lehrmittel oder als Blended-Learning-Ressource genutzt werden kann.
Abgedeckte Job-Rollen	Housekeeping, Küchenhilfe und weitere Jobs im Restaurant, Rezeption, Lagerverwaltung, Hotelmanagement
Lehrmethoden	Blended Learning, automatische Lehrmittel, aufgabenbasiertes Lernen, Rollenspiele, Wiederholungsübungen
Rollenspezifisches Vokabular	Gäste, Reinigungsmittel, Küchenausstattung, Hygienemaßnahmen https://www.english4hotels.com/#jumpto-activities
Fortschrittsrahmen und Etappenziele	Von B1 nach C2
Identifizierte Herausforderungen	
Anpassungsfähige Strategien	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgabenbasiertes Lernen: Die Aktivitäten orientieren sich an realen Aufgaben, die den Lernenden in ihrer Rolle als Gastwirt begegnen. • Rollenspiele: Die Lernenden üben Szenarien, mit denen sie bei der Arbeit konfrontiert werden könnten, z. B. den Umgang mit schwierigen Kunden oder die Annahme von Reservierungen. • Wiederholungsübungen: Häufige Wiederholung von Schlüsselvokabeln und -sätzen zur Festigung des Gelernten.



	<ul style="list-style-type: none"> • Visuelle Hilfsmittel: Verwendung von Bildern, Diagrammen und anderen visuellen Hilfsmitteln, die den Lernenden helfen, neue Informationen zu verstehen und zu behalten. • Vereinfachte Materialien: Bereitstellung von leicht verständlichen Inhalten, die komplexe Informationen in überschaubare Teile zerlegen. • Sprechen mit geringem Einsatz üben: Ermutigung der Lernenden, das Sprechen in einer Umgebung mit geringem Druck zu üben, um Vertrauen aufzubauen. • Interaktive Aktivitäten: Interaktive Übungen, die die Lernenden zum Lesen, Schreiben, Hören und Sprechen anregen. • Maßgeschneiderte Lernpfade: Anpassung der Lernerfahrung an die individuellen Bedürfnisse jedes Lernenden. • Zertifizierung: Angebot von digitalen Zertifikaten oder Diplomen nach Abschluss von Modulen, um die Fähigkeiten und Kenntnisse der Lernenden zu bestätigen.
Erreichte Ergebnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserte Kommunikationsfähigkeiten: Die Lernenden haben ihre Fähigkeit, effektiv auf Englisch zu kommunizieren, deutlich verbessert, was für ihre Rolle im Gastgewerbe entscheidend ist. • Gesteigerte Berufsbereitschaft: Die Absolventen des Programms sind besser auf ihre beruflichen Aufgaben vorbereitet und verfügen über praktische Fähigkeiten und Kenntnisse, die sie auf dem Arbeitsmarkt wettbewerbsfähiger machen. • Positives Feedback von Arbeitgebern: Die Arbeitgeber berichten von einer höheren Zufriedenheit mit der Leistung der Mitarbeiter, die das Programm absolviert haben, und verweisen auf einen besseren Kundenservice und mehr Professionalität.

Praktische Anwendungen und Empfehlungen

Auf der Grundlage der drei bewährten Verfahren werden hier die Empfehlungen aufgeführt, die für EmpowerHer angepasst werden können:

1. **Aufgabenbasiertes Lernen:** Sowohl WELL Resources als auch English4Hotels arbeiten mit aufgabenbasiertem Lernen, bei dem die Aktivitäten auf reale Aufgaben ausgerichtet sind, denen die Lernenden in ihrer Tätigkeit im Gastgewerbe begegnen werden.

Empfehlung: Führen Sie aufgabenbezogene Lernaktivitäten ein, die reale Aufgaben im Gastgewerbe simulieren, z. B. den Umgang mit Gästeanfragen, Reinigungsverfahren und die Zubereitung von Speisen. Dieser Ansatz macht das Lernen relevanter und praktischer für Flüchtlingsfrauen mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen.

2. **Rollenspiele und interaktive Aktivitäten:** Contextualized Hospitality & Food Service Curriculum und English4Hotels nutzen Rollenspiele und interaktive Aktivitäten, um Szenarien zu üben, mit denen die Lernenden im Berufsleben konfrontiert werden könnten.

Empfehlung: Binden Sie Rollenspiele ein, in denen die Lernenden gängige Szenarien der Gastfreundschaft üben. Interaktive Aktivitäten, wie z. B. Dialoge und Problemlösungsgespräche,

können dazu beitragen, Vertrauen aufzubauen und die Sprachkenntnisse in einer unterstützenden Umgebung zu verbessern.

3. **Visuelle Hilfsmittel und vereinfachte Materialien:** Die WELL-Ressourcen betonen die Verwendung von visuellen Hilfsmitteln, Fotos, Diagrammen und vereinfachten Materialien, um das Lernen leichter zugänglich zu machen.

Empfehlung: Verwenden Sie visuelle Hilfsmittel, klare Sprache und strukturierte Layouts, um Informationen zu präsentieren. Die Bereitstellung von vereinfachten Materialien mit viel visueller Unterstützung kann Lernenden mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen helfen, neue Konzepte besser zu verstehen und zu behalten.

4. **Übungen zum Aufbau von Vokabeln:** Contextualized Hospitality & Food Service Curriculum verwendet verschiedene Übungen zum Aufbau des Wortschatzes, wie z. B. MindMaps, grafische Organizer und Lernkarten.

Empfehlung: Führen Sie Übungen zum Wortschatzaufbau ein, die auf das Gastgewerbe zugeschnitten sind. Verwenden Sie Hilfsmittel wie MindMaps, grafische Organizer und Lernkarten, um den Lernenden zu helfen, berufsspezifisches Vokabular zu erwerben und zu behalten.

5. **Kontextualisiertes Lernen:** Der kontextualisierte Lehrplan für das Hotel- und Gaststättengewerbe bietet Unterricht in realen, berufsorientierten Kontexten, um das Lernen relevanter zu machen.

Empfehlung: Wählen Sie einen kontextbezogenen Lernansatz, der neue Informationen mit vertrauten Rahmenbedingungen und realen Kontexten verknüpft. Dies kann den Lernenden helfen zu verstehen, wie sich ihre Sprachkenntnisse direkt auf ihre berufliche Rolle und die täglichen Aufgaben im Gastgewerbe auswirken.

3. Bewertung digitaler Werkzeuge für den Spracherwerb

Einführung

Ziel dieses Abschnitts ist es, digitale Tools zu bewerten, die den Spracherwerb von Lernenden mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen und Anfängern unterstützen, insbesondere von solchen, die eine Tätigkeit im Gastgewerbe anstreben. Wir werden digitale Tools und Anwendungen bewerten, die für das Lehren von grundlegendem und berufsspezifischem Wortschatz in Spanisch, Deutsch und Griechisch geeignet sind. Diese Tools sollten zugängliche, interaktive und aufgabenbasierte Lernerfahrungen bieten, um das Behalten von Vokabeln zu verstärken und die Sprachentwicklung von **A0 bis B1** zu unterstützen.

Zweck und Umfang der Studie

- **Identifizieren Sie 3 digitale Tools**, die Sprachunterstützung für Anfänger bieten, mit Schwerpunkt auf berufsspezifischem Vokabular und kontextbezogenem Lernen für Aufgaben im Gastgewerbe.
- Bestimmen Sie die Benutzerfreundlichkeit, die Sprachoptionen und die Einbindungsfunktionen jedes Tools, wobei der Schwerpunkt auf Lernenden mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen und der Benutzerfreundlichkeit liegt.
- Bewerten Sie krankenhausesrelevante Inhalte
- Geben Sie Empfehlungen, wie jedes digitale Tool in EmpowerHer integriert werden könnte.

Methodik für die Bewertung digitaler Werkzeuge

- **Drei digitale Sprachlernertools**, die anfängerfreundlich und zugänglich sind und Sprachoptionen in Spanisch, Deutsch und Griechisch unterstützen.
- Jedes Tool wird auf der Grundlage seiner Benutzerfreundlichkeit, der Sprachoptionen, der Relevanz des Inhalts für die Gastfreundschaft und der spezifischen Funktionen zur Unterstützung von erwachsenen Lernenden mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen analysiert.

Digitales Werkzeug 1

Abschnitt	Einzelheiten
Name und Anbieter des Tools	Duolingo - Entwickelt von Duolingo, Inc.
Unterstützte Sprachen	Spanisch, Deutsch und Griechisch sowie über 40 weitere Sprachen werden unterstützt.
Zielpublikum	Duolingo richtet sich in erster Linie an allgemeine Lernende aller Alters- und Sprachniveaus, ist aber durch seine anfängerfreundlichen Lektionen auch für



	Lernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen zugänglich. Der spielerische Ansatz ist besonders für diejenigen interessant, die nur wenig Erfahrung mit dem Erlernen einer Sprache haben.
Benutzerfreundlichkeit und Zugänglichkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Einfachheit der Schnittstelle: Die Benutzeroberfläche von Duolingo ist intuitiv, mit minimalen textlastigen Anweisungen. Die Aktivitäten werden in kleinen, überschaubaren Blöcken präsentiert, die auch für Lernende mit geringen Lesefähigkeiten geeignet sind. • Navigation: Eine einfache Navigation mit visuellen Hinweisen und Fortschrittsbalken sorgt für Barrierefreiheit. • Zugänglichkeit: Verfügbar auf mehreren Plattformen (Web, iOS, Android), mit Offline-Modus-Optionen für mobile Nutzer.
Verlobungsmerkmale	<ul style="list-style-type: none"> • Gamification-Elemente umfassen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Streckentracking zur Förderung des täglichen Übens. ○ Ranglisten zur Förderung des Wettbewerbs. ○ Belohnungssystem mit Edelsteinen und Erfolgen. • Interaktive Übungen wie Multiple-Choice-Tests, Drag-and-Drop-Aktivitäten und Tippaufgaben erhalten das Interesse der Lernenden.
Struktur der Progression	<p>Strukturierter Weg: Die Lektionen folgen einer linearen Struktur vom Anfänger (A0) bis zur Mittelstufe (B1).</p> <p>Adaptives Lernen: Der Schwierigkeitsgrad wird an die Leistung angepasst.</p> <p>Etappenziele: Die Module enthalten Kontrollpunkte, an denen das kumulierte Wissen geprüft wird, bevor es weitergeht.</p>
Unterstützung des Wortschatzes	<p>Allgemeiner Wortschatz: Starke Grundlage im Grundwortschatz (z. B. Begrüßung, gängige Gegenstände).</p> <p>Gastgewerbe-spezifisches Vokabular: Begrenzte direkte Unterstützung für berufsspezifisches Vokabular, obwohl die Lernenden mit Duolingos "Duolingo für Schulen"-Funktion eigene Übungssätze erstellen können.</p>
Kontextbasiertes Lernen	<p>Der Kontext beschränkt sich auf allgemeine Alltagssituationen (z. B. Essen bestellen, nach dem Weg fragen).</p> <p>Es fehlen explizit aufgabenbezogene oder krankenhausrelevante Module, die auf branchenspezifische Szenarien zugeschnitten sind.</p>
Gesprächspraxis	<p>Sprechen üben: Bietet Spracherkennungsübungen zur Verbesserung der Aussprache und des Redeflusses.</p> <p>Konversationsübungen: Enthält grundlegende simulierte Dialoge, allerdings fehlen hospitalitätsspezifische Kontexte.</p>
Visuelle und akustische Unterstützung	<p>Bildmaterial: Bildbasierte Aufforderungen unterstützen den Wortschatzerwerb.</p> <p>Audio: Hochwertige Aufnahmen von Muttersprachlern für Hörübungen. Die Sprache ist klar und in anfängerfreundlichem Tempo.</p>
Vereinfachte Sprachoptionen	<p>Anweisungen und Aufforderungen sind in vereinfachter, anfängerfreundlicher Sprache verfasst.</p> <p>Für unklare Wörter gibt es sofortige Übersetzungen und Hinweise.</p>
Feedback und Verstärkung	<p>Sofortiges Feedback: Sofortige Korrektur von Fehlern, mit Erklärungen für falsche Antworten.</p>

	<p>Fortschrittsverfolgung: Zeigt tägliche Streifen, verdiente Belohnungen und gemeisterte Fähigkeiten an.</p> <p>Motivierende Aufforderungen: Ermutigt die Lernenden durch Erinnerungen und Belohnungen, sich weiterhin zu engagieren.</p>
--	--

Digitales Werkzeug 2

Abschnitt	Einzelheiten
Name und Anbieter des Tools	ChatGPT - Entwickelt von OpenAI.
Unterstützte Sprachen	Obwohl ChatGPT in erster Linie für die englische Sprache entwickelt wurde, unterstützt es zahlreiche Sprachen, darunter Spanisch, Deutsch und Griechisch, für Übersetzungen, Konversationsübungen und den Aufbau von Vokabeln.
Zielpublikum	ChatGPT richtet sich an ein breites Publikum, darunter Lehrkräfte, Lernende und Fachleute. Dank seiner Flexibilität eignet sich das Programm auch für Lernanfänger und Personen mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen, da es sich an einfache Anfragen anpassen und maßgeschneiderte Antworten geben kann.
Benutzerfreundlichkeit und Zugänglichkeit	<ul style="list-style-type: none"> - Einfachheit der Schnittstelle: Benutzerfreundliche Schnittstelle mit textbasierter Eingabe und Ausgabe. Lernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen profitieren von vereinfachten Abfragen und Antworten. - Navigation: Äußerst flexibel - zugänglich über die OpenAI-Plattform und integriert in Anwendungen von Drittanbietern. - Zugänglichkeit: Verfügbar auf Web- und mobilen Plattformen.
Verlobungsmerkmale	<ul style="list-style-type: none"> - Hochgradig interaktiv, mit personalisierten Gesprächen und Erklärungen in Echtzeit. - Anpassbare Interaktionsstile je nach den Bedürfnissen der Nutzer (z. B. einfache Erklärungen, strukturierte Lektionen). - Ermutigt zu iterativem Lernen durch Folgefragen und Vorschläge.
Struktur der Progression	<ul style="list-style-type: none"> - Strukturiertes Lernen: Nicht von Natur aus strukturiert, kann aber einen strukturierten Ablauf nachahmen, wenn er durch Aufforderungen angeleitet wird. - Personalisierung: Sie können individuelle Lernpfade erstellen, die auf die Ziele des Lernenden zugeschnitten sind, einschließlich einer Progression von A0 bis B1. - Flexibel: Passt sich dem Tempo des Lernenden an und konzentriert sich auf festgestellte Schwachstellen.
-	-
- Unterstützung des Wortschatzes	<ul style="list-style-type: none"> - Allgemeiner Wortschatz: Robuste Fähigkeit zum Unterrichten von Grundwortschatz und Grammatik. - Gastgewerbe-spezifisches Vokabular: Hervorragende Unterstützung für berufsspezifische Begriffe, einschließlich angepasster Vokabellisten und Übungsaufgaben für die Aufgaben im Gastgewerbe (z. B. "Reservierung", "Reinigungsmittel", "Gästezufriedenheit").
Kontextbasiertes Lernen	<ul style="list-style-type: none"> - Hervorragend geeignet für die Erstellung aufgabenbezogener Lernszenarien, z. B. Rollenspiele zu Kundeninteraktionen in einem Hotel oder Restaurant. - Kann krankenhausspezifische Gespräche simulieren (z. B. Aufnahme von Bestellungen, Bearbeitung von Gästebeschwerden).



Gesprächspraxis	<ul style="list-style-type: none"> - Sprechen üben: Obwohl die Sprachinteraktion nicht nativ vorhanden ist, kann sie mit Voice-to-Text-Plattformen für Konversationsübungen integriert werden. - Dialogsimulation: Erstellt realistische Chatszenarien zum Üben von Konversationsfähigkeiten im Gastgewerbekontext.
Visuelle und akustische Unterstützung	<ul style="list-style-type: none"> - Bildmaterial: Es gibt keine inhärenten visuellen Anleitungen, aber die Lernenden können Lernkarten erstellen oder bildbasierte Ressourcen finden. - Audio: Erfordert die Integration mit Tools von Drittanbietern für die Audioausgabe, z. B. die Umwandlung von Text in Sprache oder umgekehrt.
Vereinfachte Sprachoptionen	<ul style="list-style-type: none"> - Passt die Antworten an den Kenntnisstand der Lernenden an und verwendet vereinfachte Sprache für Erklärungen und Übungen. - Kann komplexe Anweisungen in anfängerfreundliche Versionen übersetzen.
Feedback und Verstärkung	<ul style="list-style-type: none"> - Rückmeldung: Bietet sofortige Korrekturen und Erklärungen bei Fehlern und verstärkt so das Lernen. - Fortschrittsverfolgung: Keine integrierte Nachverfolgung, aber Lernende oder Lehrende können den Fortschritt verfolgen, indem sie Interaktionen speichern. - Motivierende Aufforderungen: Ermutigt zu weiterem Lernen durch positive Verstärkung und maßgeschneiderte Vorschläge.

Digitales Werkzeug 3

Abschnitt	Einzelheiten
Name und Anbieter des Tools	Busuu - Entwickelt von Busuu Limited.
Unterstützte Sprachen	Busuu bietet Kurse in 13 Sprachen an, darunter Spanisch, Deutsch und Griechisch, mit Optionen für Anfänger und Fortgeschrittene (A0 bis C1).
Zielpublikum	Busuu ist für Lernende aller Niveaustufen konzipiert und konzentriert sich auf strukturierten und praktischen Spracherwerb. Seine anfängerfreundlichen Funktionen machen es auch für Lernende mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen zugänglich, die grundlegende Fähigkeiten aufbauen wollen.
Benutzerfreundlichkeit und Zugänglichkeit	<ul style="list-style-type: none"> - Einfachheit der Schnittstelle: Benutzerfreundliche und visuell ansprechende Oberfläche. Die Lektionen sind intuitiv, mit klaren Anweisungen, die auch Lernende mit geringen Lesefähigkeiten unterstützen. - Navigation: Unkompliziert und in mundgerechte Module unterteilt, um die Nutzung zu erleichtern. - Zugänglichkeit: Verfügbar für Web, iOS und Android, einige Funktionen sind auch offline verfügbar.
Verlobungsmerkmale	<ul style="list-style-type: none"> - Gamifizierte Elemente wie: <ul style="list-style-type: none"> • Meilensteine zur Verfolgung des Erreichten. • Interaktive Übungen, z. B. Zuordnungs- und Schreibaufgaben. - Soziale Peer-to-Peer-Funktionen ermöglichen es den Lernenden, mit Muttersprachlern zu interagieren, um Feedback zu erhalten und zu üben.
Struktur der Progression	<ul style="list-style-type: none"> - Strukturierter Weg: Organisierte Kurse, die die Lernenden von A0 (Anfänger) bis B1/B2 (Mittelstufe/Obere Mittelstufe) führen. - Personalisierung: Der Unterricht wird auf die Ziele der Lernenden zugeschnitten, auch auf berufliche oder reisespezifische Ziele. - CEFR-Ausrichtung: Die Kurse sind auf den Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen (CEFR) abgestimmt.



Unterstützung des Wortschatzes	<ul style="list-style-type: none"> - Allgemeiner Wortschatz: Starker Fokus auf grundlegenden Wortschatz und Grammatik. - Gastgewerbe-spezifisches Vokabular: Bietet nur begrenzte direkte Unterstützung für branchenspezifisches Vokabular. Die Lernenden können sich jedoch mit den verfügbaren Modulen und benutzerdefinierten Übungen auf berufsbezogene Themen konzentrieren.
Kontextbasiertes Lernen	<ul style="list-style-type: none"> - Enthält praktische, lebensnahe Szenarien, wie z. B. die Bestellung von Essen, das Bitten um Hilfe oder das Navigieren in öffentlichen Verkehrsmitteln. - Die kontextbezogenen Übungen ahmen reale Aufgaben nach, sind aber nicht speziell auf das Gastgewerbe zugeschnitten.
Gesprächspraxis	<ul style="list-style-type: none"> - Sprechen üben: Mit Spracherkennung zur Verbesserung der Aussprache. - Interaktion mit Muttersprachlern: Bietet die Möglichkeit, über die Community-Funktion der App Konversationsfähigkeiten mit Muttersprachlern zu üben.
Visuelle und akustische Unterstützung	<ul style="list-style-type: none"> - Bildmaterial: Hochwertige Illustrationen und Bilder begleiten Vokabeln und Übungen. - Audio: Aufnahmen von Muttersprachlern mit klarer Aussprache, um das Hören und Sprechen zu üben.
Vereinfachte Sprachoptionen	<ul style="list-style-type: none"> - In den Kursen wird eine anfängerfreundliche Sprache verwendet. - Bietet Übersetzungen und Erklärungen für schwierige Wörter und Ausdrücke.
Feedback und Verstärkung	<ul style="list-style-type: none"> - Sofortiges Feedback: Bietet Korrekturen während der Übungen mit Erklärungen für Fehler. - Fortschrittsverfolgung: Verfolgt den Gesamtfortschritt, die abgeschlossenen Lektionen und die erreichten CEFR-Stufen. - Motivierende Anreize: Ermutigt zu Beständigkeit durch Erinnerungen, Streifen und Meilensteinfeiern.

Praktische Anwendungen und Empfehlungen

Vorschläge zu spezifischen Aspekten und Möglichkeiten, das Tool in den Unterricht einzubinden, z. B. für Vokabelübungen, Übungen zu Gastfreundschaft oder Konversationsübungen

4. Rollenspezifischer Wortschatz und sprachlicher Fortschrittsrahmen

Einführung

Dieser Abschnitt bietet einen Rahmen für die Vermittlung von funktionsspezifischem Vokabular und unterstützt die sprachliche Entwicklung von A0 bis B1. Der Schwerpunkt liegt auf dem Wortschatz und den Sprachkenntnissen, die für 4 spezifische Aufgaben im Gastgewerbe benötigt werden: Küchenhilfe, Hauswirtschaft, Lagerverwaltung und Rezeption.

Zweck und Umfang des Rahmens

Der Rahmen soll Lehrplangestaltern eine strukturierte Progression für sprachliche Meilensteine, rollenspezifisches Vokabular und praktische Unterrichtsrichtlinien an die Hand geben. Durch die



Fokussierung auf berufsrelevante Sprachkenntnisse stellt der Rahmen sicher, dass die Lernenden schrittweise das Vokabular und die Konversationsfähigkeiten entwickeln, die sie benötigen, um ihre Aufgaben im Gastgewerbe sicher zu bewältigen.

Methodik

1. Eine **Reihe von wichtigen Vokabeln und Sätzen** für jede Rolle, die sich auf häufig verwendete Wörter konzentrieren, die für die täglichen Aufgaben relevant sind, einschließlich funktionellem Wortschatz und Redewendungen für die Unterhaltung.
2. Definierte **sprachliche Meilensteine** für jedes Sprachniveau:
 - A0-A1 mit grundlegenden Substantiven und Befehlen.
 - A1-A2 mit kurzen Sätzen und aufgabenspezifischem Wortschatz.
 - A2-B1 mit vollständigen Sätzen und Sätzen zur Kundeninteraktion.
3. **Praktische Arbeitsszenarien** für jede Rolle, die es den Lernenden ermöglichen, das Vokabular in einem bestimmten Kontext anzuwenden.
4. **Leitlinien für den Unterricht**, wie Rollenspiele, visuelle Hilfsmittel und praktische Übungen.

1. *Küchenhilfe: Rollenspezifischer Wortschatz und Sprachentwicklungsrahmen*

Abschnitt	Einzelheiten
Wesentliche Begriffe	Utensilien Pan Messer Spatel Platte Schale Topf Backofen Herd Spülbecken Seife Handtuch Schneidebrett Mischpult Gericht Mülleimer Kotelett Waschen Kochen Sie Kochen Servieren Sie Sauber Vorbereiten Schälen Rühren



	Backen Fry Slice
Konversationsphrasen	"Brauchen Sie Hilfe?" "Ist das fertig zum Servieren?" "Was kommt als Nächstes?" "Wohin soll das führen?" "Soll ich die waschen?" "Wie bereite ich das vor?" "Wo ist der Mülleimer?" "Ist das sauber?" "Kannst du mir das Messer reichen?" "Wann ist das Essen fertig?"
A0-A1 Wortschatz Schwerpunkt	Substantive: Teller, Pfanne, Waschbecken, Seife, Handtuch, Müll. Verben: Putzen, waschen, hacken, rühren, schälen. Befehle: "Wasch das", "Mach die Theke sauber", "Gib den Teller weiter".
A1-A2 Wortschatz Schwerpunkt	<p>Phrasen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Spül das Geschirr ab." 2. "Bereiten Sie die Station vor." 3. "Rühr die Suppe um." 4. "Mach den Herd an." 5. "Stellen Sie die Pfannen ins Regal." 6. "Wischen Sie den Tresen ab." 7. "Mach das Schneidebrett sauber." 8. "Servieren Sie das Essen." 9. "Heizen Sie den Ofen vor." 10. "Bringt die Zutaten her." <p>Aufgabenorientierte Ausdrücke</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Schäle die Kartoffeln." 2. "Decken Sie den Tisch." 3. "Schmeiß den Müll weg." 4. "Schneiden Sie das Gemüse." 5. "Mischen Sie die Zutaten." 6. "Gib Salz in die Suppe." 7. "Stapeln Sie das Geschirr." 8. "Prüfen Sie, ob die Teller sauber sind." 9. "Waschen Sie die Utensilien nach dem Gebrauch."

	<ol style="list-style-type: none"> 10. "Schneide das Brot in Scheiben." 11. "Organisieren Sie den Lagerbereich." 12. "Trennen Sie Müll und Wertstoffe."
<p>A2-B1 Wortschatz Schwerpunkt</p>	<p>Konversationsphrasen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Sagen Sie mir, wenn Sie noch etwas brauchen." 2. "Ich schneide das Gemüse fertig." 3. "Soll ich anfangen aufzuräumen?" 4. "Ist alles bereit zum Servieren?" 5. "Haben Sie eine Präferenz für die Art der Zubereitung?" 6. "Wohin soll ich das Geschirr nach dem Spülen stellen?" 7. "Was ist der nächste Schritt im Rezept?" 8. "Soll ich Ihnen dabei helfen?" 9. "Wie sollen wir das Essen auf den Tellern anrichten?" 10. "Ich übernehme diese Aufgabe, während du die andere erledigst." <p>Anweisungsbezogene Phrasen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Vergewissern Sie sich, dass die Pfannen vor dem Servieren sauber sind." 2. "Wir müssen die Zutaten wieder auffüllen." 3. "Wischen Sie den Herd nach dem Kochen ab." 4. "Ordnen Sie die Utensilien in der Schublade." 5. "Stellen Sie sicher, dass alle Lebensmittel ordnungsgemäß im Kühlschrank gelagert werden." 6. "Spülen Sie das Gemüse vor dem Schneiden gründlich ab." 7. "Entsorgen Sie die Küchenabfälle in den Mülleimer draußen." 8. "Ordne die Teller und Gläser ordentlich auf dem Tisch an." 9. "Prüfen Sie die Temperatur des Ofens vor dem Backen." 10. "Beschriften Sie die Behälter mit dem Datum, bevor Sie Reste aufbewahren."
<p>Szenario 1</p>	<p>Szenario 1: Einrichten einer Verpflegungsstation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschreibung der Aufgabe: Organisieren Sie Teller, Utensilien und Serviergeschirr für ein Buffet. • Zielvokabeln: Teller, Utensilien, vorbereiten, vorbereiten, Station, reinigen, organisieren. • Zielformulierungen:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Wo kommen die Teller hin?" ○ "Bereiten Sie die Utensilien hier vor." ○ "Säubern Sie die Theke, bevor Sie sie aufbauen."
Szenario 2	<p>Szenario 2: Geschirrspülen und Putzen</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aufgabenbeschreibung: Spülen von schmutzigem Geschirr und Aufräumen der Küche nach dem Service. ● Zielvokabular: Waschbecken, Seife, Handtuch, Mülleimer, putzen, waschen, schrubben. ● Zielformulierungen: <ul style="list-style-type: none"> ○ "Schrubben Sie die Pfannen gründlich." ○ "Trockne die Teller mit einem Handtuch ab." ○ "Werfen Sie den Müll nach der Reinigung weg."
Leitlinien für den Unterricht	<p>Bieten Sie Lehrmethoden wie Rollenspiele, visuelle Hilfsmittel (z. B. Karteikarten mit Küchenwerkzeugen) und sich wiederholende Übungen speziell für Küchenarbeiten an.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rollenspiele: <ul style="list-style-type: none"> ● Simulieren Sie Aufgaben in der Küche, wie z. B. das Zubereiten von Zutaten oder das Abwaschen von Geschirr, und verwenden Sie dabei das Zielvokabular und die Zielphrasen. - Visuelle Hilfsmittel: <ul style="list-style-type: none"> ● Flashcards mit Abbildungen von Küchenwerkzeugen und -geräten, beschriftet mit ihren Namen. - Praktische Bohrungen: <ul style="list-style-type: none"> ● Wiederholung von Befehlen (z. B. "Waschbecken spülen", "Zwiebeln schneiden"). ● Üben Sie mit den Lernenden in Paaren das Fragen und Reagieren mit Sätzen wie "Brauchen Sie Hilfe?" und "Ja, bitte". - Aufgaben-Simulationen: <ul style="list-style-type: none"> ● Erstellen Sie reale Küchenszenarien, um mehrstufige Anweisungen mit rollenspezifischem Vokabular zu üben. - Spiele und Quizze: <ul style="list-style-type: none"> ● Zuordnungsaufgaben (z. B. Zuordnung von Utensilien zu Aufgaben) und Vokabelquiz zur Festigung der Merkfähigkeit.

2. Hauswirtschaft: Rollenspezifisches Vokabular und Sprachentwicklungsrahmen

Abschnitt	Einzelheiten
Wesentliche Begriffe	Substantive



1. **Vakuum**
2. **Papierkorb**
3. **Handtuch**
4. **Mopp**
5. **Eimer**
6. **Besen**
7. **Kehrschaufel**
8. **Waschmittel**
9. **Reinigungsspray**
10. **Handschuhe**
11. **Staubwedel**
12. **Schwamm**
13. **Stoff**
14. **Wäscherei**
15. **Blätter**
16. **Kopfkissenbezug**
17. **Bettdecke**
18. **Teppichboden**
19. **Spiegel**
20. **Fenster**
21. **Badezimmer**
22. **Spülbecken**
23. **Boden**
24. **Möbel**
25. **Kleiderschrank**
26. **Shampoo**
27. **Toilettenpapier**
28. **Müllsack**
29. **Vorhänge**
30. **Tagesdecke**



	<p>Verben</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Staubsaugen (z. B. "Saugen Sie den Teppich.") 2. Abstauben (z. B. "Staubt die Regale ab.") 3. Reinigen (z. B. "Putzen Sie die Fenster.") 4. Wischen (z. B. "Wischen Sie den Boden.") 5. Wischen (z. B. "Wischen Sie die Theken ab.") 6. Schrubben (z. B. "Schrubbe das Waschbecken.") 7. Waschen (z. B.: "Wasche die Handtücher.") 8. Trocknen (z. B. "Trockne die Laken.") 9. Falten (z. B. "Falten Sie die Wäsche.") 10. Ersetzen (z. B. "Ersetzen Sie die Handtücher.") 11. Organisieren (z. B. "Organisieren Sie den Kleiderschrank.") 12. Polieren (z. B. "Polieren Sie die Möbel.") 13. Fegen (z. B. "Fegen Sie den Boden.") 14. Ausleeren (z. B. "Leeren Sie den Müll aus.") 15. Vorrat (z. B.: "Lagern Sie die Toilettenartikel.") 16. Ordnen (z. B. "Ordnen Sie die Bettdecke.") 17. Entfernen (z. B. "Entfernen Sie die Mülltüte.") 18. Inspizieren (z. B. "Inspizieren Sie das Badezimmer.") 19. Sprühen (z. B.: "Sprühen Sie den Reiniger.") 20. Ausspülen (z. B. "Spülen Sie den Schwamm aus.") 21. Wechseln (z. B. "Wechseln Sie die Kopfkissenbezüge.") 22. Ersetzen (z. B. "Ersetzen Sie das Toilettenpapier.") 23. Lagern (z. B. "Lagern Sie die Reinigungsmittel.") 24. Prüfen (z. B. "Prüfen Sie, ob etwas fehlt.") 25. Desinfizieren (z. B.: "Desinfizieren Sie die Oberflächen.")
<p>Konversationsphrasen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - "Hallo, kann ich Ihnen helfen?" - "Brauchen Sie mehr Handtücher?" - "Darf ich jetzt dein Zimmer aufräumen?" - "Möchten Sie frische Laken?" - "Ist mit deinem Zimmer alles in Ordnung?" - "Sagen Sie Bescheid, wenn Sie etwas brauchen." - "Brauchen Sie zusätzliche Kissen oder Decken?" - "Ich kann den Müll für dich rausbringen." - "Sagen Sie mir bitte Bescheid, wenn Sie mit der Reinigung fertig sind."

	<p>- "Kann ich Ihre Toilettenartikel ersetzen?"</p>
<p>A0-A1 Wortschatz Schwerpunkt</p>	<p>Grundlegende Wörter</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sauber 2. Mopp 3. Handtuch 4. Papierkorb 5. Vakuum 6. Bett 7. Kopfkissen 8. Blatt 9. Zimmer 10. Seife 11. Spülbecken 12. Boden 13. Shampoo 14. Staub 15. Spiegel <hr/> <p>Grundlegende Befehle</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Das Zimmer aufräumen." 2. "Bring den Müll raus." 3. "Mach das Bett." 4. "Den Boden saugen." 5. "Den Boden wischen." 6. "Staubt die Regale ab." 7. "Wechseln Sie die Laken." 8. "Wischen Sie den Spiegel ab." 9. "Füllen Sie die Seife auf." 10. "Leeren Sie den Mülleimer aus."
<p>A1-A2 Wortschatz Schwerpunkt</p>	<p>Einfache Sätze für Aufgaben</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Heb den Müll auf."



	<ol style="list-style-type: none"> 2. "Staubt die Regale ab." 3. "Wechseln Sie die Kopfkissenbezüge." 4. "Unter dem Bett fegen." 5. "Putzen Sie die Fenster." 6. "Tauschen Sie die Handtücher aus." 7. "Den Kleiderschrank aufräumen." 8. "Wischen Sie den Tisch ab." 9. "Leeren Sie den Mülleimer aus." 10. "Füllen Sie die Toilettenartikel auf."
	<p>Einfache Sätze für Gästeanfragen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Brauchen Sie frische Handtücher?" 2. "Soll ich das Bad putzen?" 3. "Kann ich Ihre Bettwäsche wechseln?" 4. "Brauchst du mehr Seife oder Shampoo?" 5. "Soll ich jetzt den Boden saugen?" 6. "Sagen Sie mir, wenn Sie noch etwas brauchen." 7. "Möchten Sie, dass ich den Müll rausbringe?" 8. "Ich räume jetzt dein Zimmer auf, wenn es dir recht ist." 9. "Möchten Sie zusätzliche Kissen oder Decken?" 10. "Kann ich Ihnen sonst noch irgendwie helfen?"
<p>A2-B1 Wortschatz Schwerpunkt</p>	<p>"Brauchen Sie sonst noch etwas?" "Ich kann später wiederkommen, wenn es Ihnen lieber ist." "Möchten Sie, dass ich das Zimmer jetzt oder später aufräume?" "Ich habe Ihre Handtücher und Toilettenartikel wieder aufgefüllt; sagen Sie mir Bescheid, wenn Sie mehr brauchen." "Mir ist aufgefallen, dass die Glühbirne kaputt ist; soll ich sie ersetzen?" "Bitte sagen Sie mir, wenn Sie etwas Bestimmtes gereinigt haben möchten." "Ich kann Ihnen bei der Organisation Ihrer Sachen behilflich sein, falls nötig." "Wir sind hier, um Ihren Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten; wie kann ich Ihnen weiterhelfen?" "Wenn etwas im Zimmer nicht funktioniert, kann ich die Wartung für Sie benachrichtigen." "Könnte ich die beste Zeit für die Reinigung morgen bestätigen?"</p>
<p>Szenario 1</p>	<p>Beschreibung: In diesem Szenario begrüßt ein Mitarbeiter des Housekeeping einen Gast, wenn dieser das Zimmer betritt. Das Ziel ist es, dem Gast das Gefühl zu geben, willkommen zu sein, Hilfe anzubieten und eine professionelle, freundliche Erfahrung zu bieten.</p>

Zielvokabular:

1. **Gast**
2. **Zimmer**
3. **Sauber**
4. **Handtuch**
5. **Toilettenartikel**
6. **Bett**
7. **Papierkorb**
8. **Fenster**
9. **Glühbirne**
10. **Hygiene**

Zielformulierungen für die Begrüßung und das Anbieten von Hilfe:

1. **"Hallo, willkommen in Ihrem Zimmer!"**
Eine herzliche und höfliche Begrüßung, damit sich der Gast willkommen fühlt.
2. **"Wie kann ich Ihnen heute helfen?"**
Hilfe anbieten und sicherstellen, dass der Gast sich gut aufgehoben fühlt.
3. **"Gibt es etwas, das ich für Sie reinigen oder arrangieren soll?"**
Ermutigung des Gastes, nach zusätzlichen Dienstleistungen oder speziellen Wünschen zu fragen.
4. **"Möchten Sie frische Handtücher oder Toilettenartikel?"**
Anbieten von zusätzlichem Material, um die Bedürfnisse des Gastes zu erfüllen.
5. **"Bitte lassen Sie mich wissen, wenn Sie während Ihres Aufenthaltes noch etwas benötigen."**
Versichern Sie dem Gast, dass er jederzeit weitere Hilfe anfordern kann.
6. **"Wenn Sie Hilfe mit Ihrem Zimmer benötigen, stehe ich Ihnen zur Verfügung".**
Bekräftigung der Verfügbarkeit, um sicherzustellen, dass der Gast sich wohlfühlt.
7. **"Ich Sorge dafür, dass alles sauber und bequem für Sie ist.**
Das beruhigt und unterstreicht das Engagement für einen hochwertigen Service.
8. **"Genießen Sie Ihren Aufenthalt!"**
Eine angenehme und höfliche Verabschiedung, um die Interaktion mit einer positiven Note abzuschließen.

Schwerpunkt Lehre:



	<ul style="list-style-type: none"> • Wortschatz: Konzentrieren Sie sich auf die wichtigsten Substantive und Verben im Zusammenhang mit hauswirtschaftlichen Aufgaben (z. B. Zimmer, sauber, Handtuch, Toilettenartikel). • Höfliche Interaktionen: Achten Sie auf die Verwendung höflicher Formulierungen, um ein positives Gästelerlebnis zu gewährleisten. • Sprache für das Anbieten von Hilfe: Lehren Sie einfache und klare Wege, um zusätzliche Dienstleistungen anzubieten oder den Gast nach bestimmten Bedürfnissen zu fragen. <p>Durch das Üben dieser Redewendungen entwickeln die Lernenden Selbstvertrauen im Umgang mit dem richtigen Wortschatz und höflichen Ausdrücken, um Gäste effektiv zu begrüßen und zu betreuen.</p>
<p>Szenario 2</p>	<p>Skizzieren Sie eine andere hauswirtschaftliche Aufgabe (z. B. "Reinigung eines Zimmers nach dem Auschecken") und fügen Sie das für diese Tätigkeit erforderliche Vokabular hinzu.</p>
<p>Leitlinien für den Unterricht</p>	<p>Szenario 2: Reinigung eines Zimmers nach dem Auschecken (Housekeeping)</p> <p>Beschreibung: In diesem Szenario bereitet das Housekeeping-Personal ein Gästezimmer für den nächsten Check-in vor, nachdem ein Gast ausgecheckt hat. Die Aufgabe besteht darin, das Zimmer zu reinigen und zu organisieren, die Wäsche zu wechseln und sicherzustellen, dass das Zimmer für neue Gäste bereit ist.</p> <p>Zielvokabular:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bett 2. Bettdecke 3. Kopfkissen 4. Blätter 5. Handtuch 6. Papierkorb 7. Vakuum 8. Staubwedel 9. Toilettenartikel 10. Spiegel 11. Boden 12. Fenster 13. Staub 14. Mülleimer 15. Sauber

16. **Hygiene**
17. **Dusche**
18. **Toilette**
19. **Mopp**
20. **Aufstocken**

Zielphrasen für die Reinigung des Zimmers:

1. "Ich werde die Laken wechseln und das Bett machen."
2. "Ich muss den Boden saugen und die Möbel abstauben."
3. "Bitte lassen Sie mich wissen, ob Sie zusätzliche Handtücher oder Toilettenartikel benötigen."
4. "Ich werde den Mülleimer leeren und die Tüten ersetzen."
5. "Ich putze das Badezimmer, einschließlich Waschbecken, Dusche und Toilette."
6. "Ich werde die Toilettenartikel auffüllen. Ich brauche Seife, Shampoo und Toilettenpapier."
7. "Das Zimmer ist bereit für den nächsten Gast."
8. "Wenn Sie noch etwas brauchen, fragen Sie einfach."

Schwerpunkt Lehre:

- **Wortschatz:** Konzentrieren Sie sich auf die wichtigsten hauswirtschaftlichen Begriffe im Zusammenhang mit Reinigungsaufgaben (z. B. Bett, Bettwäsche, Staubsaugen, Wischen, Auffüllen).
- **Aufgabenspezifische Ausdrücke:** Lehren Sie praktische Phrasen für Reinigungsaktionen (z. B. "den Müll ausleeren", "die Bettwäsche wechseln").
- **Höflichkeit und Kundenbetreuung:** Achten Sie auf eine höfliche Sprache im Umgang mit Gästen oder Vorgesetzten (z. B. "Bitte sagen Sie mir Bescheid", "Fragen Sie ruhig").
- **Aufgabenablauf:** Helfen Sie den Lernenden, die Abfolge der Aktivitäten bei der Raumreinigung zu verstehen und stellen Sie sicher, dass sie ihre Handlungen logisch erklären können.

Durch das Üben dieser Ausdrücke und dieses Wortschatzes werden die Lernenden darauf vorbereitet, die Aufgaben, die mit der Reinigung eines Zimmers nach dem Auschecken verbunden sind, effizient zu beschreiben und auszuführen und gleichzeitig in der Lage zu sein, professionell und höflich mit Gästen oder ihren Vorgesetzten zu kommunizieren.

3. Lagerverwaltung: Rollenspezifisches Vokabular und Sprachentwicklungsrahmen

Abschnitt	Einzelheiten
Wesentliche Begriffe	<p>Wesentliche Begriffe:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bestandsaufnahme 2. Aufstocken 3. Angebot 4. Regal 5. Box 6. Lagerbestand 7. Lagerung 8. Behälter 9. Bestellung 10. Produkt 11. Artikel 12. Barcode 13. Etikett 14. Menge 15. Verfallsdatum 16. Nachbestellung 17. Haltbarkeitsdauer 18. Anzeige 19. Lagerraum 20. Vertrieb 21. Bestandsaufnahme 22. Palette 23. Waren 24. Trolley 25. Nachverfolgung 26. Sendung 27. Lagerbestand

	<p>28. Überbestand</p> <p>29. Unterstock</p> <p>30. FIFO (First In, First Out)</p>
<p>Konversationsphrasen</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. "Haben wir genug auf Lager?" <i>Wird verwendet, um zu prüfen, ob die Artikel ausreichend sind.</i> 2. "Wo soll das hin?" <i>Wird verwendet, wenn man sich über den richtigen Aufbewahrungsort eines Gegenstandes unsicher ist.</i> 3. "Bitte füllen Sie die Regale wieder auf." <i>Anweisung, den Bestand in den Regalen wieder aufzufüllen.</i> 4. "Können Sie den Bestand im Lagerraum ordnen?" <i>Aufforderung zum Sortieren und Ordnen der Artikel im Lagerraum.</i> 5. "Ich muss die Lagerbestände überprüfen." <i>Ersuchen um eine Überprüfung des aktuellen Lagerbestands.</i> 6. "Ist dieser Artikel im Inventarsystem erfasst?" <i>Frage, ob ein bestimmtes Produkt im Inventar registriert ist.</i> 7. "Bitte kennzeichnen Sie diese Produkte." <i>Anweisung zur Kennzeichnung von Produkten oder Kartons.</i> 8. "Prüfen Sie das Verfallsdatum, bevor Sie Ihre Bestände auffüllen." <i>Erinnern Sie daran, das Verfallsdatum zu überprüfen, um zu vermeiden, dass Sie veraltete Produkte lagern.</i> 9. "Wir müssen dieses Produkt nachbestellen." <i>Anforderung einer Bestellung für einen Artikel, der zur Neige geht.</i> 10. "Der Vorrat geht zur Neige; wir müssen bald eine Bestellung aufgeben." <i>Warnung, dass die Lagerbestände zur Neige gehen und eine Auffüllung der Bestände erforderlich ist.</i>
<p>A0-A1 Wortschatz Schwerpunkt</p>	<p>Grundlegende Wörter</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Box 2. Regal 3. Behälter 4. Etikett Palette 5. Bestandsaufnahme 6. Bestellung 7. Produkt 8. Lieferung 9. Lagerraum 10. Menge 11. Barcode 12. Sendung 13. Waren



	<p>14. Verfallsdatum</p> <hr/> <p>Grundlegende Befehle</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Überprüfen Sie die Lagerbestände". 2. "Füllen Sie die Regale auf." 3. "Beschriften Sie diese Gegenstände." 4. "Ordnen Sie den Bestand nach Kategorien." 5. "Zählen Sie das Inventar." 6. "Bringen Sie diese Kisten in den Lagerraum." 7. "Scannen Sie die Barcodes zur Nachverfolgung." 8. "Ersetzen Sie die abgelaufenen Waren." 9. "Ordnen Sie die Produkte auf der Palette an." 10. "Überprüfen Sie die Sendung auf fehlende Artikel." 11. "Legen Sie diese Gegenstände in den richtigen Behälter." 12. "Bestellen Sie die nicht vorrätigen Artikel nach." 13. "Überprüfen Sie die Menge dieser Lieferung." 14. "Das Lager aufräumen und organisieren." 15. "Rotieren Sie den Bestand nach FIFO (First In, First Out)."
<p>A1-A2 Wortschatz Schwerpunkt</p>	<p>Einfache Anweisungen für die Bestandsverwaltung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Überprüfen Sie die Lagerbestände". 2. "Füllen Sie die Regale mit diesen Artikeln auf." 3. "Beschriften Sie die Kisten, bevor Sie sie einlagern." 4. "Bringen Sie diese Gegenstände in den Lagerraum." 5. "Ordnen Sie die Artikel nach Kategorien." 6. "Abgelaufene Waren durch neue ersetzen". 7. "Scannen Sie die Strichcodes, um das Inventar zu aktualisieren." 8. "Zählen Sie die Gegenstände in diesem Regal." 9. "Trennen Sie die beschädigten Produkte." 10. "Ordnen Sie die Kisten auf der Palette an."
	<p>Kurze Redewendungen für die Kommunikation</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Haben wir genug Vorräte?" 2. "Wo soll ich das hinstellen?" 3. "Können Sie die Lagerbestände überprüfen?" 4. "Dieses Produkt ist nicht auf Lager." 5. "Wir müssen diese Waren nachbestellen." 6. "Die Lieferung ist eingetroffen." 7. "Bitte beschriften Sie diese Gegenstände, bevor Sie sie aufbewahren." 8. "Organisieren Sie den Lagerbereich." 9. "Überprüfen Sie das Verfallsdatum auf den Produkten". 10. "Die Waren sind bereit zur Verteilung."
<p>A2-B1 Wortschatz Schwerpunkt</p>	<p>Komplexe Anweisungen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Vergewissern Sie sich, dass die Sendung mit der Auftragsliste übereinstimmt, bevor Sie sie annehmen." 2. "Überprüfen Sie die Verfallsdaten und drehen Sie den Bestand nach dem FIFO-Prinzip (First In, First Out) um." 3. "Ordnen Sie die Artikel nach Produkttyp und beschriften Sie jeden Bereich, um den Zugriff zu erleichtern."

4. "Melden Sie Unstimmigkeiten in der Bestandsmenge sofort dem Vorgesetzten.
5. "Trennen Sie beschädigte Waren vom Rest und erstellen Sie einen Bericht für die Qualitätssicherung."
6. "Überwachen Sie die Lagerbestände wöchentlich und legen Sie einen aktualisierten Bestandsbericht vor."
7. "Artikel mit hoher Nachfrage zuerst auffüllen, um Verzögerungen bei Kundenbestellungen zu vermeiden.
8. "Stellen Sie sicher, dass alle Produkte mit Barcodes gekennzeichnet sind, bevor sie im Lager gelagert werden.
9. "Bereiten Sie den Lieferbereich vor, indem Sie die ausgehenden Sendungen nach Prioritäten ordnen."
10. "Koordinieren Sie sich mit dem Logistikteam, um die rechtzeitige Wiederauffüllung der Vorräte zu planen.

Fortgeschrittene Redewendungen am Arbeitsplatz

1. "Dieser Artikel geht zur Neige; wir sollten nachbestellen, bevor der Vorrat aufgebraucht ist."
2. "Könnten Sie überprüfen, ob die Mengen im Lagerraum mit den Systemaufzeichnungen übereinstimmen?"
3. "Die neue Sendung muss sortiert und in dem dafür vorgesehenen Bereich gelagert werden."
4. "Bitte aktualisieren Sie das Inventarsystem, um die jüngsten Bestandsanpassungen zu berücksichtigen."
5. "Wir müssen eine vollständige Bestandszählung einplanen, um die Inventurdifferenzen auszugleichen."
6. "Können Sie bestätigen, dass die Ersatzteile in der Sendung enthalten sind?"
7. "Lassen Sie uns vorrangig die hochwertigen Artikel überprüfen, um sicherzustellen, dass es keine Unstimmigkeiten gibt."
8. "Bitte informieren Sie den Lieferanten über den Engpass und fordern Sie eine beschleunigte Lieferung an".
9. "Stellen Sie sicher, dass die zerbrechlichen Gegenstände für den Transport sicher verpackt sind."
10. "Wir müssen den Lagerraum umgestalten, um die Zugänglichkeit und Effizienz zu verbessern."

Szenario 1

Beschreibung:

Die Lernenden simulieren das Organisieren und Auffüllen des Lagerbestands in einem Geschäft.

Zielvokabeln: Kiste, Regal, Etikett, neu ordnen, organisieren.

Beispielsätze:

"Bitte füllen Sie die Reinigungsmittel wieder auf."

"Überprüfen Sie, ob die Produkte richtig in den Regalen platziert sind."

Szenario 2

Beschreibung:

Die Lernenden üben, die Lagerbestände zu verfolgen und fehlende Artikel zu identifizieren.

Zielvokabular: Inventar, Barcode, verfolgen, überwachen, Menge.

Beispielsätze:

"Lassen Sie uns die aktuellen Lagerbestände überprüfen."



	"Wir müssen die Artikel identifizieren, die zur Neige gehen.
Leitlinien für den Unterricht	Empfehlen Sie Methoden wie Rollenspiele zum Zählen und Auffüllen, visuelle Hilfen (z. B. Regalbilder) und Übungen für gängige Ausdrücke.

4. Empfangsdame: Rollenspezifischer Wortschatz und Rahmen für die sprachliche Weiterentwicklung

Abschnitt	Einzelheiten
Wesentliche Begriffe	<p>Reservierung Einchecken Check-out Gast Bestätigen Sie Buchung Rezeption Schlüsselkarte Zimmernummer Suite Reisegepäck Annehmlichkeiten Stornierung Zahlung Quittung Einzahlung Upgrade Rechnung Bilanz Verfügbar Besetzt Leerstehend Bewerten Sie Kostenloses Kundenbetreuung Reiseplan Concierge Identifizierung Später Check-out Wi-Fi-Passwort</p>
Konversationsphrasen	<p>"Wie kann ich Ihnen helfen?" Standardbegrüßung der Gäste an der Rezeption.</p> <p>"Darf ich bitte Ihren Namen erfahren?" Aufforderung zur Identifizierung des Gastes.</p> <p>"Haben Sie eine Reservierung bei uns?" Häufige Frage bei der Überprüfung einer Buchung.</p> <p>"Lassen Sie mich Ihre Buchungsdaten bestätigen." Satz, der zur Überprüfung der Reservierungsinformationen verwendet wird.</p>

	<p>"Ihr Zimmer ist fertig, hier ist Ihre Schlüsselkarte". Satz, der die Gäste darüber informiert, dass der Check-in abgeschlossen ist.</p> <p>"Das Frühstück wird von 7.00 bis 10.00 Uhr serviert. Nützlich für die Bereitstellung von Informationen über Dienstleistungen.</p> <p>"Das Wi-Fi-Passwort befindet sich auf der Hülle Ihrer Schlüsselkarte". Erläutert, wie man auf Internet-Details zugreift.</p> <p>"Bitte lassen Sie uns wissen, wenn Sie während Ihres Aufenthaltes etwas benötigen. Ermutigt den Gast, zusätzliche Bedürfnisse mitzuteilen.</p> <p>"Möchten Sie Hilfe mit Ihrem Gepäck?" Hilfe beim Tragen von Taschen anbieten.</p> <p>"Ich werde das Housekeeping sofort über Ihre Anfrage informieren." Dient der Weiterleitung von Gästeanfragen an das Personal.</p>
<p>A0-A1 Wortschatz Schwerpunkt</p>	<p>Grüße und Grundlagen:</p> <p>Hallo Willkommen Name Zimmer Schlüssel Ja/Nein Bitte Dankeschön Hilfe Auf Wiedersehen Einfache Befehle: Warten Unterschrift Geben Sie Nehmen Sie anzeigen</p>
<p>A1-A2 Wortschatz Schwerpunkt</p>	<p>"Check-in-Zeit ist um 15 Uhr." Einfache Erklärung, wann der Gast einchecken kann.</p> <p>"Ihr Zimmer ist fertig." Dieser Satz wird verwendet, um die Verfügbarkeit des Zimmers zu bestätigen.</p> <p>"Darf ich bitte Ihren Ausweis sehen?" Aufforderung zur Überprüfung der Identität des Gastes.</p> <p>"Unterschreiben Sie bitte hier." Anleitung zum Ausfüllen eines Anmeldeformulars.</p> <p>"Das ist Ihr Zimmerschlüssel." Satz zur Übergabe des Schlüssels an den Gast.</p> <p>"Der Aufzug ist am Ende des Flurs." Richtungshilfe.</p>



	<p>"Wir akzeptieren Kreditkarten oder Bargeld". Information über Zahlungsmöglichkeiten.</p> <p>"Das Frühstück ist kostenlos." Information über eingeschlossene Dienste.</p> <p>"Sie können die Rezeption anrufen, indem Sie die 0 wählen." Erklärung, wie man die Rezeption kontaktiert.</p> <p>"Check-out-Zeit ist 11 Uhr." Bereitstellung von Informationen über die Abfahrtszeit.</p>
<p>A2-B1 Wortschatz Schwerpunkt</p>	<p>"Lassen Sie mich Ihre Reservierungsdaten bestätigen." Wird verwendet, um sicherzustellen, dass alle Buchungsdetails korrekt sind.</p> <p>"Wünschen Sie einen späten Check-out? Es kann eine zusätzliche Gebühr anfallen." Anbieten und Erklären von Optionen für spätes Auschecken.</p> <p>"Wir haben Ihr Zimmer in eine Suite umgewandelt, kostenlos für das Hotel." Informieren über ein Zimmer-Upgrade.</p> <p>"Ihre Gesamtrechnung, einschließlich Steuern, beläuft sich auf 150 Dollar. Wie möchten Sie bezahlen?" Mitteilung des geschuldeten Gesamtbetrags und der Zahlungsmöglichkeiten.</p> <p>"Bitte lassen Sie uns wissen, wenn es Probleme mit Ihrem Zimmer gibt, und wir werden uns umgehend darum kümmern." Ermutigung der Gäste, Probleme mitzuteilen.</p> <p>"Sie können diese Karte benutzen, um nahegelegene Sehenswürdigkeiten zu finden." Bereitstellung von zusätzlicher Hilfe und Materialien.</p> <p>"Wenn Sie Ihre Reservierung stornieren möchten, teilen Sie uns dies bitte 24 Stunden im Voraus mit." Erläuterung der Widerrufsbelehrung.</p> <p>"Brauchen Sie Hilfe bei der Organisation des Transports zum Flughafen?" Angebot von Concierge-Diensten.</p> <p>"Wir sind derzeit ausgebucht, aber ich kann Sie auf die Warteliste setzen." Höflich erklären, dass das Zimmer nicht verfügbar ist.</p> <p>"Bitte überprüfen Sie die Details Ihres Aufenthalts, bevor ich die Zahlung bearbeite". Doppelte Überprüfung der Gästedaten vor der Abrechnung.</p>
<p>Szenario 1</p>	<p>Beschreibung: Der Mitarbeiter an der Rezeption hilft einem Gast, der im Hotel ankommt, beim Einchecken. Dazu gehören die Bestätigung der Reservierung, die Zuweisung eines Zimmers und die Bereitstellung der erforderlichen Informationen über den Aufenthalt.</p> <p>Zielvokabular: Reservierung Einchecken Zimmernummer Schlüsselkarte</p>



	<p>Zahlung Konfirmation Annehmlichkeiten Beispielsätze:</p> <p>"Willkommen im [Name des Hotels]. Wie kann ich Ihnen heute helfen?" "Darf ich Ihren Namen erfahren, um Ihre Reservierung zu überprüfen?" "Zeigen Sie mir bitte Ihren Ausweis?" "Ihr Zimmer ist fertig. Hier ist Ihre Schlüsselkarte." "Das Frühstück wird von 7.00 bis 10.00 Uhr im Speisesaal serviert." "Bitte lassen Sie uns wissen, wenn Sie während Ihres Aufenthaltes etwas benötigen."</p>
<p>Szenario 2</p>	<p>Szenario 2: Beantwortung von Gästefragen Beschreibung: Der Mitarbeiter an der Rezeption beantwortet die Fragen der Gäste zu den Dienstleistungen des Hotels, zu den örtlichen Sehenswürdigkeiten oder zu den Transportmöglichkeiten.</p> <p>Zielvokabular: Conciierge Wegbeschreibung Karte Attraktionen Transport Dienstleistungen Beispielsätze:</p> <p>"Womit kann ich Ihnen heute helfen?" "Das Fitnesscenter befindet sich im zweiten Stock." "Hier ist ein Stadtplan mit eingezeichneten Sehenswürdigkeiten in der Nähe." "Taxis stehen am Eingang bereit, oder ich kann eines für Sie organisieren." "Wir bieten einen kostenlosen Shuttle-Service zum Flughafen an." "Soll ich Ihnen ein lokales Restaurant empfehlen?"</p>
<p>Leitlinien für den Unterricht</p>	<p>Rollenspiele:</p> <p>Erstellen Sie Simulationsszenarien für Aufgaben wie das Einchecken eines Gastes oder eine Wegbeschreibung. Die Lernenden schlüpfen abwechselnd in die Rollen von Mitarbeitern und Gästen, um realistische Interaktionen zu üben. Visuelle Hilfsmittel:</p> <p>Verwenden Sie Requisiten wie Karten, gefälschte Ausweise oder Schlüsselkarten, die die Lernenden in der Praxis einsetzen können. Legen Sie Bilder oder Diagramme der Rezeption und der Beschilderung vor. Sich wiederholende Bohrungen:</p> <p>Üben Sie wichtige Sätze wie "Wie kann ich Ihnen helfen?" und "Darf ich Ihren Namen erfahren?" wiederholt, um Vertrauen aufzubauen. Simulationen:</p> <p>Erstellen Sie eine Mini-Hotelanlage, in der die Lernenden alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Rezeption ausführen. Interaktive Spiele:</p>

Verwenden Sie Karteikarten, um Begriffe wie "Reservierung" mit ihren Definitionen oder Situationen, in denen sie zutreffen, zu vergleichen.

Praktische Anwendungen und Empfehlungen

Die folgenden praktischen Schritte und Unterrichtsempfehlungen bieten einen strukturierten Ansatz für die Vermittlung von rollenspezifischem Vokabular und sprachlichen Fortschritten im Gastgewerbe, z. B. in den Bereichen Housekeeping, Lagerverwaltung und Rezeption. Diese Aktivitäten zielen darauf ab, die Lernenden in reale Szenarien einzutauchen und Instrumente wie Rollenspiele, visuelle Hilfsmittel und gemeinschaftliche Übungen zu nutzen, um die Beibehaltung des Wortschatzes und die praktischen Sprachkenntnisse zu stärken. Durch die Einbeziehung kontextbezogener Aufgaben und die allmähliche Steigerung der sprachlichen Komplexität wird sichergestellt, dass die Lernenden Selbstvertrauen und Geläufigkeit bei der Ausführung berufsrelevanter Aufgaben aufbauen.

Realitätsnahe Szenarien für Rollenspiele erstellen:

- Entwerfen Sie realistische Simulationen für jede Rolle (Housekeeping, Lagerverwaltung, Rezeption) auf der Grundlage der im Rahmenplan dargestellten Szenarien.
- Beispiel: Stellen Sie eine "Hotelrezeption" mit Requisiten wie gefälschten Ausweisen, Schlüsselkarten und Reservierungsformularen auf. Die Lernenden üben abwechselnd Sätze wie "May I have your name?" und "Let me confirm your reservation".

Verwenden Sie visuelle Hilfsmittel und Flashcards:

- Entwickeln Sie Karteikarten für wichtige Begriffe und unterteilen Sie diese in Substantive (z. B. "Reservierung", "Handtuch") und Verben (z. B. "auffüllen", "reinigen").
- Zeigen Sie Bilder von Werkzeugen oder Geräten, um den Wortschatz zu festigen (z. B. einen Besen, ein Regal) und ermutigen Sie die Lernenden, das Wort dem Gegenstand zuzuordnen.

Einführung von Vokabeln im Kontext durch Aufgabenbeschreibungen:

- Präsentieren Sie Vokabeln und Redewendungen, die in die Erklärungen zur Aufgabe eingebettet sind.
- Beispiel: Erklären Sie für "Reinigung eines Zimmers nach dem Auschecken": "Den Müll aufsammeln, die Regale abstauben und den Teppich saugen", mit Anschauungsmaterial für jeden Begriff.

Üben Sie mit Lückentexten und Zuordnungsübungen:

- Geben Sie Arbeitsblätter aus, auf denen die Lernenden Sätze mit Schlüsselbegriffen vervollständigen.
- Beispiel: "Der _____ (Substantiv: Zimmerschlüssel) wird für den Zugang zum _____ (Substantiv: Gästezimmer) benötigt." Passende Aufgaben können Phrasen wie "Check-in" mit "Willkommen im Hotel" verbinden.

Übungen zum Zuhören und Sprechen:



- Spielen Sie Aufnahmen von Gastinteraktionen oder Aufgabenstellungen ab und lassen Sie die Lernenden darauf antworten.
- Beispiel: "Ihr Zimmer ist fertig. Hier ist Ihre Schlüsselkarte." Die Lernenden antworten mit "Danke!" oder "Wann gibt es Frühstück?".

Erstellen Sie kollaborative Aktivitäten:

- Teilen Sie die Lernenden in Kleingruppen ein, um Aufgaben zu erledigen, wie z. B. eine Bestandsaufnahme zu organisieren oder eine Checkliste für den Haushalt zu erstellen.
- Verteilen Sie Rollen (z. B. Lagerverwalter oder Gast) und lassen Sie die Lernenden Zielsätze verwenden, wie z. B. "Wo gehört das hin?" oder "Kann ich mehr Handtücher haben?"

Geführte Beobachtungen einbeziehen:

- Verwenden Sie Videos oder Live-Demonstrationen, um die praktische Ausführung von Aufgaben zu zeigen, z. B. das Einchecken an der Rezeption oder die Reinigung eines Zimmers.
- Diskutieren Sie anschließend über den verwendeten Wortschatz und die Redewendungen und ermutigen Sie die Lernenden, die Aufgaben zu wiederholen.

Konzentration auf fortschreitende Sprachniveaus durch rollenspezifische Aufgaben:

- Beginnen Sie mit dem A0-A1-Wortschatz durch Beschriftungsaufgaben und Ein-Wort-Anweisungen ("Clean", "Mop").
- Weiter zu A1-A2 mit mehrstufigen Anweisungen ("Organisieren Sie die Artikel", "Überprüfen Sie den Bestand").
- Steigen Sie auf A2-B1 auf, indem Sie Konversationsübungen zur Problemlösung durchführen, wie z. B. "Ich werde den Wartungsdienst benachrichtigen, wenn etwas nicht funktioniert."

Binden Sie Gedächtnisspiele ein:

- Erstellen Sie Spiele wie "Memory Match", bei denen die Lernenden ein Bild eines Werkzeugs oder einer Aufgabe (z. B. einen Besen) mit dem richtigen Begriff verbinden.
- Fügen Sie Zeitbeschränkungen hinzu, um die Aufgabe interessanter zu gestalten und gleichzeitig das Erinnern an Vokabeln zu fördern.

Nutzen Sie geführte Frage-und-Antwort-Sitzungen:

- Verwenden Sie geführte Interaktionen, um Gästeanfragen oder Teamdiskussionen zu simulieren.
- Beispiel: Der Moderator fragt: "Wann ist die Abreise?" und die Lernenden antworten: "Die Abreise ist um 11 Uhr." Auf diese Weise werden Schlüsselsätze verstärkt und das aktive Zuhören geübt.

Stellen Sie Schritt-für-Schritt-Aufgabenblätter zur Verfügung:

- Geben Sie den Lernenden detaillierte Anweisungen für die Aufgabe, die neue Vokabeln und Redewendungen enthalten.



- Beispiel: Für "Auffüllen der Regale" könnte ein Blatt Folgendes enthalten:
 1. "Überprüfen Sie das Inventar auf fehlende Gegenstände."
 2. "Regale mit neuen Artikeln auffüllen".
 3. "Ordnen Sie die Artikel ordentlich in den Regalen an."

Ermutigen Sie Peer-Feedback und reflektierte Praxis:

- Lassen Sie die Lernenden nach Rollenspielen oder Aufgaben konstruktives Feedback zu Wortschatzgebrauch, Aussprache und Sprachgewandtheit geben.
- Stellen Sie anschließend reflektierende Fragen wie: "Welcher Satz fühlte sich am natürlichsten an? Welcher Begriff war eine Herausforderung?"

Durch die Kombination von interaktiven Aktivitäten wie Simulationen, visuellen Hilfsmitteln und angeleiteten Aufgaben mit progressiven Vokabularebenen bieten diese Unterrichtsempfehlungen einen umfassenden Rahmen für das Erlernen von Sprachen im Gastgewerbe. Die Lernenden beteiligen sich an realistischen Szenarien, gemeinsamen Problemlösungen und reflektierendem Feedback, was es ihnen ermöglicht, wichtige Begriffe, Phrasen und Konversationsfähigkeiten zu beherrschen. Dieser Ansatz stellt sicher, dass die Lernenden die Kommunikationsfähigkeiten entwickeln, die sie benötigen, um ihre spezifischen Aufgaben im Gastgewerbe selbstbewusst zu bewältigen.