Empower Her: Stärkung von Flüchtlingsfrauen für eine erfolgreiche Karriere im Gastgewerbe

Lehrplan

Co-funded by the European Union

Finanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder der Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

Inhalt

Einführung 4

Hintergrund des EmpowerHer-Projekts 4

Beschreibung des Schulungsprogramms....4

Allgemeine Ziele 5

Erwartete Ergebnisse....5

Zielgruppen....5

Methodik 6

Benötigte Materialien....6

Überblick über den Lehrplan 6

Aufbau 6

CEFR-Niveaustufen 7

1. Der Lehrplan für die Rezeption 11

2. Der Lehrplan für die Lagerverwaltung....51

Stufe A0 – Grundlagen (absolute Anfänger)....51

Stufe A1 – Grundkenntnisse (Anfänger) 63

Stufe A2 – Untere Mittelstufe....72

Stufe B1 – Selbstständiger Sprachbenutzer....77

Haushaltsführung....83

3. Hauswirtschaft 84

A0 – Grundstufe (absoluter Anfänger)....85

A1 – Grundstufe (Anfänger) 91

A2 – Mittelstufe (untere Mittelstufe)....105

B1 – Selbstständige Sprachverwendung (Mittelstufe)....110

3. Verwendete Methoden 115

4. Richtzeitplan pro Woche....115

5. Vorgeschlagener Tagesplan für den Unterricht 116

6. Zusätzliche Übungen....116

7. Zusätzliche Ressourcen/Tools....116

8. Aufschlüsselung der Module nach Niveau....117

4. Schulungsprogramm für Küchenpersonal 121

1. ZIEL DES KURSES....122

2. ZU ERREICHENDE NIVEAUS 122

A0 – GRUNDSTUFE (ABSOLUTER ANFÄNGER) 123

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

A1 – GRUNDSTUFE (ELEMENTAR) 129
A2 – MITTELSTUFE (VORSTUFE) 130
B1 – UNABHÄNGIGES NUTZERNIVEAU (MITTELSTUFE) 131
3. ANZUWENDENDE METHODEN 132
4. RICHTVERZEICHNIS PRO WOCHE 132
5. VORSCHLAG FÜR DEN TÄGLICHEN UNTERRICHTSPLAN 133
6. ZUSÄTZLICHE ÜBUNGEN 133
7. ZUSÄTZLICHE RESSOURCEN/WERKZEUGE 133
8. MODULAUFTEILUNG NACH NIVEAU 134
5. Bewertungsmethodik 138
Bewertungs-Toolkit 139
A0 – Grundstufe (absoluter Anfänger) 139
Vortest (Grundkenntnisse) 139
Abschlusstest (Fortschrittskontrolle) 139
A1 – Grundstufe (Anfänger) 139
Vortest (Grundkenntnisse) 139
Abschlusstest (Fortschrittskontrolle) 139
A2 – Vorstufe der Mittelstufe 13
Vortest (Grundkenntnisse) 139
Abschlusstest (Fortschrittskontrolle) 139
B1 – Selbstständiger Sprachgebrauch (Mittelstufe) 140
Vortest (Grundkenntnisse) 140
Abschlusstest (Fortschrittskontrolle) 140
Beobachtungscheckliste für Trainer 141
Feedback-Formular für Lernende (Smileys) 142
Reflexionsbogen für Trainer 143

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Einführung

Hintergrund des EmpowerHer-Projekts

EmpowerHer ist eine gemeinsame Erasmus+-Initiative, an der Organisationen aus Deutschland, Österreich, Griechenland und Spanien beteiligt sind. Das Projekt zielt darauf ab, Flüchtlingsfrauen auf ihrem Weg zur sozialen und beruflichen Integration durch maßgeschneiderte Berufsausbildung, Sprachunterricht und Mentorenprogramme zu unterstützen. Mit seinem Schwerpunkt auf dem Gastgewerbe befasst sich EmpowerHer sowohl mit den Sprach- als auch mit den beruflichen Qualifikationslücken, die oft die Integration von Flüchtlingsfrauen in den Arbeitsmarkt behindern.

Das Projekt kombiniert forschungsbasierte Methoden, berufsspezifische Sprachlehrpläne und innovative Peer-to-Peer-Lernmodelle, um nachhaltige und reproduzierbare Lösungen zur Stärkung von Flüchtlingsfrauen mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen zu schaffen.

Beschreibung des Ausbildungslehrplans

Der Lehrplan ist als umfassendes 74-stündiges Programm konzipiert, das berufsspezifisches Sprachenlernen mit rollenbasierter Berufsausbildung kombiniert. Anstatt Sprache isoliert zu unterrichten, wird sie in den Kontext des Gastgewerbes integriert, sodass die Lernenden gleichzeitig sprachliche Sicherheit und Berufsreife erwerben. Das Programm basiert auf vier Schlüsselrollen im Gastgewerbe – Hauswirtschaft, Küchenhilfe, Lagerverwaltung und Rezeption –, da diese sowohl Back-of-

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

und gästebezogene Positionen abdecken und somit mehrere Einstiegsmöglichkeiten für Frauen mit unterschiedlichem Selbstvertrauen und unterschiedlichen Kommunikationsfähigkeiten bieten.

Die Schulung wird nicht in Form eines traditionellen Unterrichts durchgeführt. Stattdessen stützt sie sich auf praktische Aufgaben, Rollenspiele, digitale Simulationen und die Zusammenarbeit mit Gleichaltrigen. Dieser Ansatz verringert Ängste, gewährleistet eine sofortige Anwendbarkeit und macht das Lernen auch für Teilnehmerinnen mit geringer Vorbildung zugänglich. Digitale Kompetenz wird durch den Einsatz von Virtual-Reality-Videos und einfachen digitalen Tools vermittelt, um sowohl das Lernen zu verbessern als auch die Frauen auf Arbeitsplätze vorzubereiten, in denen Technologie zunehmend präsent ist.

Allgemeine Ziele

Das Hauptziel von EmpowerHer ist es, gering qualifizierte Flüchtlingsfrauen zu beschäftigungsfähigen, selbstbewussten und belastbaren Fachkräften im Gastgewerbe auszubilden. Um dies zu erreichen, verfolgt der Lehrplan mehrere miteinander verknüpfte Ziele: Aufbau von Sprachkompetenzen von A0 bis B1, Stärkung der beruflichen Fähigkeiten durch praktische Übungen, Förderung der interkulturellen Kommunikation, Förderung der emotionalen Belastbarkeit und Schaffung von Wegen zu einer echten Beschäftigung. Über die Lernenden hinaus zielt der Lehrplan auch darauf ab, Berufsausbilder weiterzubilden und ihnen kulturell sensible, traumainformierte und technologiegestützte Unterrichtsstrategien zu vermitteln.

Erwartete Ergebnisse

Das erwartete Ergebnis für die Teilnehmer sind greifbare Fortschritte in ihren Sprachkenntnissen – vom Fehlen oder Vorhandensein nur sehr grundlegender Kenntnisse bis hin zu einem funktionalen Niveau B1 – sowie die Beherrschung des im Gastgewerbe erforderlichen Wortschatzes und der entsprechenden Ausdrücke. Die Lernenden werden in der Lage sein, praktische Aufgaben am Arbeitsplatz auszuführen, wie z. B. Zimmer vorbereiten, in der Küche aushelfen, Lagerbestände verwalten oder Gäste einchecken. Außerdem werden sie Selbstvertrauen im Umgang mit Kollegen und Kunden gewinnen, selbst in potenziell stressigen Situationen. Auf einer tieferen Ebene werden sie Selbstwertgefühl, Belastbarkeit und ein Gefühl der Zugehörigkeit zu ihrer neuen Gemeinschaft entwickeln.

Für Berufsbildner wird der Lehrplan zu einer Verbesserung der Fähigkeiten zur Durchführung inklusiver Schulungen führen. Die Bildner werden das Projekt mit neuen Instrumenten verlassen, darunter das EmpowerHer-Toolkit, eine Reihe von immersiven VR-Videos und eine Methodik, die auf andere benachteiligte Gruppen übertragen werden kann. Auf systemischer Ebene zielt das Projekt darauf ab, die Beziehungen zwischen Bildungsanbietern und der Hotellerie zu stärken und so einen reibungsloseren Übergang von der Ausbildung in den Beruf zu gewährleisten.

Zielgruppen

Die direkten Begünstigten sind Flüchtlings- und Migrantinnen mit geringer oder keiner Qualifikation und geringen oder keinen Kenntnissen der Sprache des Aufnahmelandes. Sie sind oft sowohl sozial als auch wirtschaftlich marginalisiert

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

, stellen jedoch eine Gruppe mit ungenutztem Potenzial dar. Die sekundäre Zielgruppe besteht aus Fachkräften im Bereich der beruflichen Bildung – Lehrkräfte, Ausbilder, Coaches –, die neue Strategien benötigen, um solche Lernenden effektiv zu unterstützen. Durch die Schulung sowohl von Ausbildern als auch von Lernenden gewährleistet das Projekt Nachhaltigkeit und eine größere Wirkung.

Methodik

Die Pädagogik, auf der EmpowerHer basiert, ist bewusst praxisorientiert und inklusiv. Anstatt mit abstrakter Grammatik zu beginnen, werden den Lernenden konkrete Wörter, Handlungen und Szenarien vorgestellt, die sie sofort im realen Leben anwenden können. Der Unterricht dreht sich um Aufgaben – ein Zimmer putzen, einen Gast begrüßen, das Verfallsdatum von Vorräten überprüfen – und die dafür notwendigen Sprachkenntnisse werden rund um diese Aufgaben aufgebaut. Rollenspiele und Simulationen ermöglichen es den Lernenden, realistische Szenarien in einer sicheren Umgebung zu proben, während spielerische Methoden wie Bingo oder Pictionary eine entspannte Atmosphäre schaffen, in der Vokabeln wiederholt und gelernt werden können.

Die virtuelle Realität spielt dabei eine besonders innovative Rolle. Sechzehn VR-Videos stellen Arbeitssituationen für die vier Zielrollen nach und geben den Lernenden die Möglichkeit, Aufgaben zu beobachten, zu üben und zu wiederholen, als wären sie bereits beschäftigt. Dies beschleunigt nicht nur den Lernprozess, sondern verringert auch Ängste, indem es die Frauen mit den Umgebungen vertraut macht, denen sie später begegnen werden. Peer-to-Peer-Lernen stärkt diese Methode zusätzlich und schafft eine Gemeinschaft der gegenseitigen Unterstützung, in der fortgeschrittene Lernende Neulinge betreuen und der kulturelle Austausch gefördert wird.

Benötigte Materialien

Der Lehrplan nutzt eine Mischung aus traditionellen und digitalen Ressourcen. Handouts, Arbeitsblätter und illustrierte Glossare bieten Lernenden mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen einen niedrigen Einstieg. Requisiten wie Speisekarten, Rechnungen, Reinigungsmittel und Reservierungsformulare werden für Rollenspiele verwendet, um das Gelernte anhand konkreter Gegenstände zu verankern. Zu den digitalen Komponenten gehören mobile Lernanwendungen und VR-Videos, mit denen die Lernenden Aufgaben im Gastgewerbe in immersiven Umgebungen üben können. Für Ausbilder bietet ein Toolkit Anleitungen, Beobachtungschecklisten und anpassbare Unterrichtspläne.

Übersicht über den Lehrplan

Der Kurs beginnt mit einer Orientierungsphase, in der Vertrauen aufgebaut und die Ziele des Projekts vorgestellt werden. Anschließend durchläuft er drei Stufen des Spracherwerbs: Grundlagen (A0–A1), Sprache am Arbeitsplatz (A1–A2) und Kommunikation auf mittlerem Niveau (A2–B1). Sobald die Lernenden diese Grundlagen erworben haben, gehen sie zu den vier rollenspezifischen Modulen für das Gastgewerbe über, in denen Sprach- und berufliche Fähigkeiten miteinander verschmelzen. Digitale und VR-gestützte Sitzungen vertiefen diese Fähigkeiten, während Peer-to-Peer-Workshops das gegenseitige Lernen und den kulturellen Austausch fördern. Abgeschlossen wird das Programm mit einer Bewertung und Reflexion, bei der nicht nur die Sprachkenntnisse, sondern auch das Selbstvertrauen und die Berufsreife gemessen werden.

Struktur

Die EmpowerHer-Lehrpläne für Berufe im Gastgewerbe (Rezeption, Housekeeping, Küchenhilfe und Lagerverwaltung) sind so konzipiert, dass sie **berufsspezifische Sprachkurse** anbieten.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

und berufliche Fähigkeiten für Flüchtlingsfrauen mit geringen oder keinen Vorkenntnissen. Die Lehrpläne sind auf den **Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER)** abgestimmt und gewährleisten einen strukturierten Fortschritt vom **absoluten Anfänger (A0)** bis **zum selbstständigen Sprachbenutzer (B1)**.

Jeder Lehrplan folgt derselben Struktur:

1. **Wöchentliche Module** – Jede Woche baut auf der vorherigen auf und kombiniert Sprachunterricht, berufliche Fähigkeiten und Soft Skills, die für den Gastgewerbebereich relevant sind.

2. **Unterrichtspläne** – Jede Unterrichtseinheit umfasst:
    - CEFR-Link (Sprachreferenzniveau)
    - Ziele (sprachliche + berufliche Ziele)
    - Wichtige Vokabeln und Redewendungen
    - Detaillierter Aktivitätsplan (90 Minuten)
    - Bewertungskriterien

3. **Integriertes Lernen** – Jede Woche endet mit einer **Wiederholungs- und Rollenspielsitzung**, in der die Lernenden reale Situationen am Arbeitsplatz simulieren.

4. **Bewertung** – In jede Sitzung ist eine formative Bewertung durch Beobachtung, Quizfragen, Rollenspiele und Feedback von Gleichaltrigen integriert. Die summative Bewertung am Ende von B1 stellt sicher, dass die Lernenden die Kommunikation am Arbeitsplatz selbstständig bewältigen können.

CEFR-Niveaustufen

Die Lehrpläne sind sorgfältig auf die CEFR-Niveaustufen abgestimmt und für Flüchtlingslernende angepasst (die oft mit A0/Pre-A1 beginnen).

A0 – Grundlagen / Pre-A1

- **Schwerpunkt:** Absolute Anfänger. Wörter erkennen, auf einfache Befehle reagieren und Objekte benennen.
- **Fähigkeiten:**
    - Wortschatz: 10–20 Gegenstände am Arbeitsplatz.
    - Funktionen: Begrüßungen, Anweisungen befolgen, Sicherheitsphrasen verwenden.
    - Grammatik: einzelne Wörter und einfache Ausdrücke (z. B. „Das ist eine Schachtel.“).
- **Beispiel für eine Bewertung:** 8/10 Gegenstände im Lager identifizieren; 5 Anweisungen korrekt befolgen.

A1 – Grundkenntnisse

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

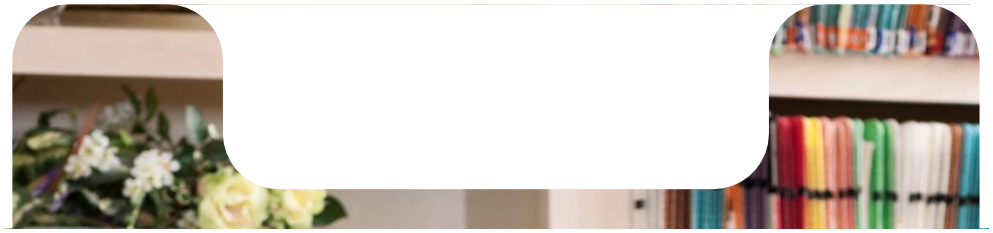
- **Schwerpunkt:** Entwicklung grundlegender Kommunikationsfähigkeiten für Routineaufgaben am Arbeitsplatz.
- **Fähigkeiten:**
  - Wortschatz: 100–150 berufsspezifische Wörter.
  - Funktionen: Fragen stellen/beantworten, Probleme melden, Mengen beschreiben.
  - Grammatik: einfache Gegenwartsform, grundlegende Frageformen, Ja/Nein-Antworten.
- **Beispiel für die Bewertung:** Eine Lieferung bearbeiten, indem die Artikel anhand einer Liste überprüft und fehlende oder beschädigte Artikel gemeldet werden.

A2 – Vorstufe

- **Schwerpunkt:** Mit einer gewissen Selbstständigkeit in vertrauten Arbeitssituationen kommunizieren.
- **Fähigkeiten:**
  - Wortschatz: 250–300 berufsspezifische Wörter.
  - Funktionen: Mängel melden, Bestellungen bearbeiten, Lagerprobleme erklären, sich mit Kollegen abstimmen.
  - Grammatik: einfache Vergangenheitsform, zählbare/nicht zählbare Substantive, Komparative.
- **Beispiel für eine Bewertung:** Einen Lagerbericht vorlegen, Engpässe erklären und einfache Lösungen vorschlagen.

B1 – Selbstständiger Sprachbenutzer

- **Schwerpunkt:** Selbstbewusste Kommunikation in Routinesituationen und einigen unerwarteten Situationen am Arbeitsplatz.
- **Fähigkeiten:**
  - Wortschatz: über 400 berufsspezifische Wörter.
  - Funktionen: Problemlösung, Priorisierung von Aufgaben, Umgang mit Notfällen, Verbesserungsvorschläge.
  - Grammatik: Konditionalsätze („Wenn die Lieferung verspätet ist, werden wir ...“), Reihenfolgen, Höflichkeitsformen.
- **Beispiel für eine Bewertung:** Koordinieren Sie Lageraufgaben mit Kollegen, verwalten Sie mehrere Anfragen, schlagen Sie Verbesserungen für Lagerprozesse vor.



e of the author(s) only
ucation and Culture
esponsible for them.

Rezeption

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

CC BY

Der Lehrplan für die Arbeit an der Rezeption wurde im Rahmen des EmpowerHer-Projekts entwickelt, um Flüchtlingsfrauen mit den **Sprach-, Kommunikations- und beruflichen Fähigkeiten** auszustatten, die sie benötigen, um effektiv an Hotelrezeptionen und Kundendienststellen im Gastgewerbe zu arbeiten. Die Arbeit an der Rezeption erfordert nicht nur solide Kenntnisse des **berufsspezifischen Vokabulars und der Ausdrücke**, sondern auch die Fähigkeit, **höflich, selbstbewusst und professionell** mit Gästen umzugehen. Dieser Lehrplan unterstützt die Lernenden dabei, diese Fähigkeiten Schritt für Schritt aufzubauen.

Die Schulung folgt dem **Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER)** und bietet einen strukturierten Lehrplan von **A0 (absoluter Anfänger)** bis **B1 (selbstständiger Sprachbenutzer)**. In jedem Level werden schrittweise Vokabeln, Ausdrücke und berufliche Kompetenzen vermittelt, die für Aufgaben am Empfang unerlässlich sind.

Der Lehrplan umfasst **7 Wochen Training** mit **3–4 Sitzungen pro Woche** à 90 Minuten. Jede Sitzung enthält:

- **CEFR-Link** – die angestrebte sprachliche Kompetenz.
- **Ziele** – spezifische Lernziele, die Sprach- und berufliche Fähigkeiten kombinieren.
- **Wichtige Vokabeln und Zielphrasen** – praktische Wörter und Ausdrücke, die an der Rezeption verwendet werden.
- **Detaillierter Aktivitätenplan** – interaktive Methoden wie Rollenspiele, Simulationen und Problemlösungsaufgaben.
- **Bewertung** – kleine Tests, um sicherzustellen, dass die Lernenden die Ziele erreichen und Selbstvertrauen aufbauen.

Jede Woche endet mit einem **integrierten Rollenspiel,** in dem die Lernenden reale Situationen an der Rezeption simulieren, z. B. Gäste begrüßen, Reservierungen überprüfen, Zahlungen abwickeln oder auf Probleme reagieren. So wird sichergestellt, dass neues Wissen im Kontext angewendet wird.

CEFR-Niveaustufen im Front-Desk-Lehrplan A0 –

Grundstufe (Pre-A1)

Auf dieser Stufe werden die Lernenden in die **Rezeption und grundlegende Ausdrücke** eingeführt. Sie lernen, Gegenstände zu identifizieren (z. B. Schlüssel, Karte, Ausweis, Computer), Anweisungen zu befolgen und wichtige Begrüßungsformeln wie *„Hallo"* oder *„Guten Morgen"* zu verwenden.

A1 – Grundkenntnisse

Die Lernenden beginnen, **einfache Interaktionen** zu **bewältigen**. Sie können Routinefragen stellen und beantworten (z. B. *„Haben Sie eine Reservierung?"*), die Ausweise der Gäste überprüfen und höfliche Aufforderungen wie *„Bitte unterschreiben Sie hier"* verwenden. Der Schwerpunkt der Grammatik liegt auf der **Gegenwartsform** und der Bildung **einfacher Fragen**.

A2 – Vorstufe

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Die Lernenden können **strukturierte Interaktionen mit Gästen bewältigen**. Sie lernen, Reservierungen zu bestätigen, Wegbeschreibungen zu geben, Check-ins und Check-outs zu verwalten und auf einfache Gästeanfragen und Beschwerden zu reagieren. Der Wortschatz wird um Reservierungsdetails, Zimmertypen und Zahlungsbedingungen erweitert.

B1 – Selbstständiger Sprachbenutzer

In dieser Phase können die Lernenden in den meisten Situationen an der Rezeption **selbstbewusst und flexibel interagieren**. Sie können Beschwerden bearbeiten, Hoteldienstleistungen erklären, höfliche Vorschläge machen und sich mit Kollegen abstimmen. Die Grammatik wird um **Modalverben für Höflichkeit** (*could, would*), Ausdrücke für Reihenfolgen und Konditionalsätze (*„Wenn Ihr Zimmer noch nicht fertig ist, können Sie in der Lobby warten."*) erweitert.

1. Der Lehrplan für die Rezeption

WOCHE 1 – A0 Grundstufe

Schwerpunkt: Aufbau eines grundlegenden Wortschatzes für die Rezeption, Begrüßungen, höfliche Ausdrücke sowie Etikette und Sicherheit am Arbeitsplatz.

Sitzung 1 – Einführung in die Werkzeuge und Geräte für den Empfang

CEFR-Link: A0 – Kann gängige Gegenstände am Arbeitsplatz erkennen und benennen.

Ziele:

- Identifizieren und benennen Sie mehr als 10 Gegenstände an der Rezeption.
- Ihre Funktion in einfachen Worten verstehen.

Wichtige Vokabeln: Telefon, Computer, Schlüsselkarte, Reservierungsformular, Stift, Notizblock, Gast, Rezeption, Schreibtisch, Klingel, Drucker.

Zielphrasen: „Das ist ein [Telefon]." / „Wir verwenden das zum [Drucken]."

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung & Eisbrecher (10 Min.)**
   - Der Trainer begrüßt die Lernenden und stellt das Thema vor: „Heute lernen wir die Namen der Dinge, die man an einer Hotelrezeption sieht."

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Kurze Diskussion: „Haben Sie schon einmal in einem Hotel übernachtet? Was haben Sie an der Rezeption gesehen?“ (Lassen Sie die Lernenden bei Bedarf in ihrer eigenen Sprache sprechen; der Trainer wiederholt dies auf Englisch).

2. **Vokabelpräsentation mit Karteikarten (15 Min.)**
   - Zeigen Sie die Karteikarten oder die realen Gegenstände nacheinander.
   - Sagen Sie das Wort deutlich, lassen Sie die Lernenden es gemeinsam wiederholen und dann einzeln.
   - Zeigen Sie in zufälliger Reihenfolge auf jeden Gegenstand und lassen Sie die Lernenden den Namen nennen.

3. **Geführte Übung – Bilder und Wörter zuordnen (15 Min.)**
   - Verteilen Sie ein Arbeitsblatt mit Bildern von Gegenständen an der Rezeption und einer Wortliste.
   - Die Lernenden ordnen die Bilder den richtigen Wörtern zu.
   - Der Trainer geht herum, um bei der Aussprache und Rechtschreibung zu helfen.

4. **Praktische Beschriftungsübung (15 Min.)**
   - Bereiten Sie eine nachgebildete Rezeption oder einen Tisch mit Realia (Gegenständen oder ausgedruckten Fotos, wenn keine echten Gegenstände verfügbar sind) vor.
   - Die Lernenden kleben laminierte Wortetiketten neben die richtigen Gegenstände.
   - Tauschen Sie die Etiketten zwischen den Gruppen aus und wiederholen Sie die Übung.

5. **Szenario-Spiel – „Finde und zeig es mir“ (20 Min.)**
   - Der Trainer sagt: „Finde und zeig mir das [Objekt].” Die Lernenden suchen den Gegenstand schnell.
   - Machen Sie es zu einem Wettbewerb: Punkte für richtige und schnelle Antworten.
   - Erweiterung: Bitten Sie die Lernenden, einen einfachen Satz über den Gegenstand zu sagen („Das ist eine Glocke.“).

6. **Zusammenfassung & Mini-Bewertung (15 Min.)**
   - Kurzes mündliches Quiz: Halten Sie einen Gegenstand hoch und fragen Sie „Was ist das?“
   - Hausaufgabentipp: Zeichnen Sie 5 Gegenstände aus dem heutigen Unterricht und schreiben Sie deren Namen auf.

Materialien: Lernkarten, laminierte Etiketten, gedruckte Vokabelliste, echte oder gedruckte Gegenstände.
Bewertung: Mindestens 8/10 Gegenstände richtig benennen.

Lektion 2 – Grundlegende Begrüßungsformeln und Ausdrücke für den Kundenservice

CEFR-Link: A0 – Kann Begrüßungen und einfache Höflichkeitsformeln verwenden.

Ziele:

- Verwenden Sie mehr als 5 Begrüßungen und höfliche Ausdrücke.
- Angemessen auf die Ankunft von Gästen reagieren.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Wichtige Vokabeln: Hallo, guten Morgen, guten Tag, guten Abend, auf Wiedersehen, bitte, danke, entschuldigen Sie bitte.
Zielformulierungen: „Guten Morgen, wie kann ich Ihnen helfen?“ / „Gern geschehen.“

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.)

1. **Aufwärmen – Kurze Wiederholung der Objekte (10 Min.)**
   - Flashcard-Wettrennen aus Sitzung 1, um den Wortschatz aufzufrischen.

2. **Präsentation – Begrüßungen und höfliche Ausdrücke (15 Min.)**
   - Rollenspiel mit einem Freiwilligen: Der Trainer ist Rezeptionist, der Freiwillige ist Gast.
   - Zeigen Sie den Unterschied zwischen Begrüßungen am Morgen, Nachmittag und Abend.
   - Schreiben Sie die Ausdrücke mit phonetischen Hinweisen an die Tafel.

3. **Choral & individuelle Wiederholung (10 Min.)**
   - Üben Sie jeden Ausdruck zunächst in der Gruppe, dann einzeln.
   - Konzentrieren Sie sich auf eine höfliche Intonation.

4. **Geführte Übung – Lückentext-Dialoge (15 Min.)**
   - Arbeitsblatt mit fehlenden Wörtern in Begrüßungsformeln.
   - Beispiel: „_____Guten Morgen. Wie geht es Ihnen _____es Ihnen?“

5. **Paararbeit Rollenspiel (15 Min.)**
   - Zu zweit: Ein Lernender ist der Gast, der andere ist der Rezeptionist.
   - Üben Sie Begrüßungen und höfliche Ausdrücke anhand einer gedruckten Rollenkarte.
   - Wechselt nach 3 Minuten die Rollen.

6. **Szenario-Simulation – Der Gast kommt (20 Min.)**
   - Der Trainer gibt den Kontext vor: „Sie sind an der Rezeption. Ein Gast kommt am Morgen an.“
   - Die Lernenden müssen den Gast begrüßen und ihm mit den richtigen Formulierungen Hilfe anbieten.
   - Wechseln Sie die Rollen, sodass jeder mindestens zweimal Rezeptionist ist.

7. **Zusammenfassung und Feedback (5 Min.)**
   - Der Trainer lobt gute Aussprache und Höflichkeit.

Materialien: Ausgedruckte Rollenkarten, Arbeitsblätter, Karteikarten.
Bewertung: Korrekte Begrüßung und höfliche Ausdrucksweise im Rollenspiel.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Sitzung 3 – Etikette und Sicherheit am Empfang

CEFR-Link: A0 – Kann grundlegende Sicherheits- und Serviceregeln am Arbeitsplatz befolgen.

Ziele:

- 3+ Sicherheitsregeln erkennen.
- Korrekte Verfahren an der Rezeption befolgen.

Wichtige Vokabeln: Sicherheit, sauber, ordentlich, Gast, Ausweis, verloren, Regeln, Notfall.
Zielphrasen: „Bitte warten Sie hier." / „Darf ich bitte Ihren Ausweis sehen?"

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Begrüßungsübung (10 Min.)**
   - Kurze Begrüßungsübungen zu zweit.

2. **Präsentation – Sicherheit und Etikette (15 Min.)**
   - Zeigen Sie Fotos von korrektem und inkorrektem Verhalten an der Rezeption.
   - Diskussion: „Ist das sicher?" / „Ist das höflich?"

3. **Geführte Übung – Regel zu Bild zuordnen (15 Min.)**
   - Die Lernenden ordnen eine Liste von Sicherheitsregeln den Fotos zu.
   - Beispiel: „Halten Sie den Empfangsbereich immer ordentlich" → Bild eines aufgeräumten Schreibtisches.

4. **Rollenspiel – Verlorener Gegenstand (15 Min.)**
   - Der Trainer ist ein Gast: „Ich habe meine Brieftasche verloren."
   - Die Lernenden müssen mit korrekten höflichen Formulierungen und Sicherheitsmaßnahmen reagieren.

5. **Szenario-Herausforderung – Richtig oder falsch? (20 Min.)**
   - Zeigen Sie eine Miniszene (Foto oder vom Trainer gespielt) zum Verhalten an der Rezeption.
   - Die Lernenden heben „Richtig"- oder „Falsch"-Karten und erklären warum.

6. **Zusammenfassung – Gruppenplakat (15 Min.)**
   - Die Gruppen erstellen ein Poster mit den „Top 5 Regeln für den Empfang" mit Zeichnungen und Worten.
   - Hängen Sie es im Klassenzimmer auf.

Materialien: Ausgedruckte Sicherheitsregeln des Hotels, Fotos, farbige Karten.
Bewertung: Korrekte Identifizierung der Sicherheitsregeln und höfliche Antworten.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Sitzung 4 – Wiederholung und integrierte Übung

CEFR-Link: A0 – Kann Vokabeln und Begrüßungsformeln in kurzen Gesprächen verwenden.

Ziele:

- Wiederholung aller Vokabeln, Begrüßungen und Sicherheitshinweise aus den Sitzungen 1–3.
- Anwendung in einer simulierten Interaktion an der Rezeption.

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmspiel – Simon sagt: Rezeption (15 Min.)**
   - Befehle unter Verwendung des Vokabulars: „Nimm den Hörer ab“, „Gib dem Gast eine Schlüsselkarte“.

2. **Gemischte Arbeitsblattübungen (20 Min.)**
   - Beschriften Sie Gegenstände, ordnen Sie Begrüßungen zu, wählen Sie die richtigen Sicherheitsregeln aus.

3. **Rollenspiel – Der erste Tag an der Rezeption (20 Min.)**
   - Szenario: Begrüßen Sie einen Gast, verwenden Sie mindestens 2 Gegenstände, befolgen Sie 1 Sicherheitsregel.
   - Die Mitschüler beobachten und geben positives Feedback.

4. **Szenario-Staffellauf (25 Min.)**
   - Die Teams absolvieren nacheinander einen Mini-Check-in: Begrüßung, Gegenstand überreichen, Regel befolgen.
   - Die schnellste korrekte Reihenfolge gewinnt.

5. **Zusammenfassung und Bewertung (10 Min.)**
   - Der Trainer notiert Stärken und verbesserungswürdige Bereiche.
   - Hausaufgabe: Begrüßungen zu Hause üben.

Ressourcen: Karteikarten, Szenario-Karten, Realia.
Bewertung: 1–2-minütige Interaktion mit einem Gast unter Verwendung korrekter Hilfsmittel und höflicher Ausdrücke.

WOCHE 2 – Übergang von A0 zu A1

Schwerpunkt: Festigung der A0-Grundlagen und Einführung in A1-Fähigkeiten – Umgang mit einfachen Check-ins, Reservierungen und grundlegenden Interaktionen mit Gästen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Lektion 5 – Einfache Check-Ins (Teil 1)

CEFR-Link: A1 – Kann einfache Fragen zu persönlichen Angaben stellen und beantworten.

Lernziele:

- Die Schritte eines einfachen Check-ins verstehen und befolgen.
- Wichtige Gästedaten erfragen und notieren (Name, Reisepass, Buchungsnummer).

Wichtige Vokabeln: Vorname, Nachname, Reisepass, Buchung, Reservierung, Zimmer, Schlüsselkarte, Unterschrift, Formular.
Zielformulierungen:

- „Dürfte ich bitte Ihren Reisepass sehen?“
- „Hier ist Ihr Zimmerschlüssel.“
- „Bitte unterschreiben Sie hier.“

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmen – Begrüßung & Vokabeln wiederholen (10 Min.)**
   - Rollenspiel zu zweit: Gäste begrüßen und 2 Gegenstände an der Rezeption identifizieren.

2. **Präsentation – Schritte beim Check-in (15 Min.)**
   - Der Trainer zeigt Schritt für Schritt Fotos oder Diagramme des Check-in-Prozesses (Buchungsbestätigung → Ausweiskontrolle → Formular → Schlüssel).
   - Die Schritte gemeinsam durchlesen.

3. **Geführte Übung – Dialog ausfüllen (15 Min.)**
   - Die Lernenden vervollständigen einen kurzen Check-in-Dialog mit fehlenden Wörtern.
   - Beispiel: „Guten Morgen. Darf ich bitte Ihre _____bitte?“

4. **Praktische Simulation – Übung mit echten Formularen (15 Min.)**
   - Geben Sie den Lernenden ein gedrucktes Gästeregistrierungsformular.
   - Der Trainer spielt die Gäste und gibt mündlich Informationen; die Lernenden füllen das Formular aus.

5. **Szenario-Rollenspiel – Einfaches Einchecken (20 Min.)**
   - In Zweiergruppen wechseln sich die Lernenden als Gast und Rezeptionist ab und verwenden dabei Rollenkarten mit Gästedaten.
   - Ermutigen Sie die Teilnehmer, höfliche Formulierungen zu verwenden.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

6. **Zusammenfassung und Feedback (15 Min.)**
    - Gruppendiskussion: „Was ist gut gelaufen?“ und „Was war schwierig?“
    - Hausaufgabe: Lernen Sie 5 Check-in-Ausdrücke auswendig.

Materialien: Schritt-für-Schritt-Diagramm zum Einchecken, Anmeldeformulare, Rollenkarten.
Bewertung: Erfolgreiche Check-in-Simulation mit korrekten Schlüsselphrasen.

Lektion 6 – Umgang mit Gästeanfragen (Teil 1)

CEFR-Link: A1 – Kann auf einfache Anfragen reagieren und um Klarstellung bitten.

Ziele:

- 5+ häufige Gästeanfragen verstehen und beantworten.
- Verwenden Sie kurze, höfliche Antworten, wenn Sie einer Anfrage nicht nachkommen können.

Wichtige Vokabeln: zusätzliches Handtuch, WLAN, Kissen, Taxi, Frühstück, Restaurant, später Check-out.
Zielformulierungen:

- „Selbstverständlich, ich bringe es Ihnen auf Ihr Zimmer.“
- „Es tut mir leid, das haben wir nicht.“
- „Das Frühstück wird von 7 bis 10 Uhr serviert.“

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.)

1. **Aufwärmen – Zusammenfassung des Check-ins (10 Min.)**
    - Kurzes mündliches Quiz: Was sind die 4 wichtigsten Schritte beim Check-in?

2. **Präsentation – Häufige Gästeanfragen (15 Min.)**
    - Zeigen Sie Bildkarten mit Anfragen; die Lernenden raten auf Englisch.
    - Schreiben Sie die Ausdrücke an die Tafel und üben Sie die Aussprache.

3. **Geführte Übung – Zuordnungsspiel (15 Min.)**
    - Die Lernenden ordnen die Wunschkarten den richtigen Antworten zu.

4. **Hörübung – Audioaufnahme mit Gästeanfragen (15 Min.)**
    - Spielen Sie Aufnahmen von Gästeanfragen (mit unterschiedlichen Akzenten) ab.
    - Die Lernenden wählen die richtige schriftliche Antwort aus.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

5. **Rollenspiel – Umgang mit Anfragen (20 Min.)**
    - Paare spielen Anforderungsszenarien nach. Ein Lernender spielt einen Gast, einer einen Rezeptionisten.
    - Beziehen Sie sowohl Situationen ein, in denen etwas möglich ist, als auch solche, in denen es nicht möglich ist.

6. **Zusammenfassung und Reflexion (15 Min.)**
    - Besprechen Sie Strategien, wie man auch bei einer Ablehnung höflich bleibt.

Materialien: Bildkarten, Zuordnungsblätter für Anfragen und Antworten, Audioclips.
Bewertung: 80 % Genauigkeit beim Zuordnen von Anfragen zu Antworten.

Sitzung 7 – Grundlegende Kommunikation mit Kollegen am Arbeitsplatz

CEFR-Link: A1 – Kann einfache Informationen am Arbeitsplatz austauschen.

Ziele:

- Verwenden Sie einfache Sätze, um Kollegen um Hilfe zu bitten.
- Kurze Anweisungen eines Vorgesetzten verstehen.

Wichtige Vokabeln: Hauswirtschaft, Instandhaltung, Gästezimmer, reparieren, reinigen, dringend, bitte, jetzt, später.
Zielphrasen:

- „Können Sie mir helfen mit …?“
- „Hauswirtschaft nach Zimmer 302, bitte.“
- „Wir brauchen Wartungsarbeiten in der Lobby.“

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Rollenspiel „Anfrage“ (10 Min.)**
    - Wiederholung der Gastanfragen aus Sitzung 6.
2. **Präsentation – Gespräche mit Kollegen (15 Min.)**
    - Der Trainer simuliert kurze Gespräche mit einem freiwilligen „Kollegen”.
    - Hervorhebung eines höflichen Tonfalls und klarer Anweisungen.
3. **Geführte Übung – Dialoge neu ordnen (15 Min.)**
    - Die Lernenden ordnen zerschnittene Sätze zu korrekten Dialogen am Arbeitsplatz.
4. **Hörverständnisübung – Anweisungen des Vorgesetzten (15 Min.)**
    - Der Trainer oder eine Audioaufnahme gibt kurze Anweisungen; die Lernenden zeigen auf die richtige Aktionskarte.
5. **Partnerarbeit – Problemlösung (20 Min.)**
    - Szenario: Ein Gast wünscht sich ein zusätzliches Kissen. Die Rezeptionistin muss den Zimmerservice anrufen.
    - Wechseln Sie die Rollen und wiederholen Sie dies mit anderen Problemen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

6. **Zusammenfassung & Kurztest (15 Min.)**
    - Ordnen Sie 5 Anweisungen der richtigen Abteilung zu (Hauswirtschaft, Instandhaltung, Küche).

Ressourcen: Ausgeschnittene Dialogstreifen, Audioanweisungen, Abteilungskarten.
Bewertung: Korrekte Weiterleitung von 4/5 Serviceanfragen an die richtige Abteilung.

Sitzung 8 – Wiederholung & integriertes Rollenspiel (A0–A1)

CEFR-Link: A1 – Kann kurze, einfache Interaktionen an der Rezeption bewältigen.

Ziele:

- Kombinieren von Begrüßungen, Objektvokabular, Check-in und Anfragen in einer Interaktion.
- Verwenden Sie sowohl gegenüber Gästen als auch Kollegen korrekte Ausdrücke.

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Vokabelstaffel (15 Min.)**
    - Die Teams versuchen, Vokabelkarten den richtigen Kategorien zuzuordnen: Objekte / Anfragen / Abteilungen.

2. **Überprüfung gemischter Fähigkeiten (20 Min.)**
    - Arbeitsblatt mit Beschriftungen, Zuordnungen, Lückentexten und Auswahl von Sicherheitsregeln.

3. **Integriertes Rollenspiel – „Morgen an der Rezeption“ (30 Min.)**
    - Szenario: Check-in durchführen, auf eine Anfrage reagieren, Kollegen kontaktieren.
    - Wechseln Sie die Rollen, damit alle Lernenden mindestens einmal Rezeptionist sind.

4. **Peer-Feedback (15 Min.)**
    - Die Lernenden geben ihrem Partner einen positiven Kommentar und einen Verbesserungsvorschlag.

5. **Zusammenfassung & Hausaufgabe (10 Min.)**
    - Wiederholung der bisher gelernten „Top 10 Phrasen”.
    - Hausaufgabe: Nehmen Sie sich selbst auf, wie Sie einen Gast begrüßen und auf eine Anfrage reagieren.

Materialien: Szenario-Karten, Requisiten für die Rezeption, Feedback-Formulare für Gleichaltrige.
Bewertung: Führen Sie die gesamte Interaktion einschließlich Begrüßung, Check-in und Anfrage mit einer Ausdrucksgenauigkeit von 80 % durch.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

WOCHE 3 – A1 Grundstufe

Schwerpunkt: Stärkung der Fähigkeiten im Umgang mit dem Ein- und Auschecken von Gästen, der Bearbeitung von Serviceanfragen und der Kommunikation mit Kollegen und Vorgesetzten.

Sitzung 9 – Abwicklung von Check-ins (Teil 2)

CEFR-Link: A1 – Kann vertraute Ausdrücke im Zusammenhang mit persönlichen Angaben und Reisevorbereitungen verstehen und verwenden.

Ziele:

- Einen Check-in von Anfang bis Ende mit klarer und höflicher Sprache durchführen.
- Stellen Sie Fragen zu Buchungsdetails und Präferenzen und beantworten Sie diese.

Wichtige Vokabeln: Buchungsnummer, Einzel-/Doppelzimmer, inklusive Frühstück, Bezahlung, Bargeld, Kreditkarte, Quittung.

Zielphrasen:

- „Haben Sie bei uns reserviert?“
- „Ist es ein Einzel- oder Doppelzimmer?“
- „Wie möchten Sie bezahlen?“
- „Hier ist Ihre Quittung.“

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Schnell-Check-in-Übung (10 Min.)**
   - In Zweiergruppen üben die Lernenden nur die Begrüßung und die Frage nach dem Ausweis aus Woche 2.

2. **Präsentation – Erweiterter Check-in-Dialog (15 Min.)**
   - Der Trainer liest langsam einen vollständigen Check-in-Dialog vor, die Lernenden folgen auf dem Papier.
   - Hervorheben der Sprache für die Bezahlung und Buchungsbestätigung.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

3. **Geführte Übung – Lückentext (15 Min.)**
   - Die Lernenden füllen die Lücken im Check-in-Skript aus.

4. **Praktische Übungen zu Formularen und Zahlungen (15 Min.)**
   - Anhand von gefälschten Buchungsformularen und Quittungen führen die Lernenden eine simulierte Zahlung (bar oder mit Karte) durch.

5. **Rollenspiel-Szenario – Kompletter Check-in (20 Min.)**
   - Die Rollenkarten enthalten Angaben zum Gasttyp, zu den Buchungsdetails und zur Zahlungsmethode.
   - Die Lernenden führen den vollständigen Check-in durch, einschließlich Zahlung und Übergabe der Schlüsselkarten.

6. **Zusammenfassung und Feedback (15 Min.)**
   - Der Trainer notiert häufige Fehler und zeigt die richtige Vorgehensweise.
   - Hausaufgabe: Schreiben Sie die vollständigen Check-in-Schritte in der richtigen Reihenfolge auf.

Ressourcen: Ausgedruckte Dialoge, Rollenkarten, Buchungsformulare, gefälschte Quittungen, Requisiten-Schlüsselkarten.
Bewertung: Führen Sie den Check-in in der richtigen Reihenfolge und mit höflicher Sprache durch.

Lektion 10 – Abwicklung des Check-outs von Gästen

CEFR-Link: A1 – Kann kurze Interaktionen beim Verlassen der Gäste führen, einschließlich einfacher Abrechnungen und höflicher Verabschiedungen.

Ziele:

- Befolgen Sie die 3 wichtigsten Schritte für den Check-out von Gästen.
- Verwenden Sie höfliche Sprache, um die Kosten zu bestätigen und sich zu verabschieden.

Wichtige Vokabeln: Rechnung, Gebühr, Minibar, zusätzliche Nacht, Quittung, Rückerstattung.

Zielphrasen:

- „Haben Sie etwas aus der Minibar genommen?“
- „Hier ist Ihre endgültige Rechnung.“
- „Wir hoffen, Sie bald wiederzusehen.“

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Check-in-Rückblick-Spiel (10 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Die Teams ordnen die durcheinandergewürfelten Check-in-Schritte in die richtige Reihenfolge.

2. **Präsentation – Check-out-Verfahren (15 Min.)**
   - Der Trainer erklärt die Reihenfolge: Rechnung überprüfen → Zahlung bestätigen → Gast danken.
   - Beispielrechnung auf Projektor oder Ausdruck zeigen.

3. **Geführte Übung – Rechnungsprüfung (15 Min.)**
   - Die Lernenden ordnen die Kosten (Zimmer, Frühstück, Minibar) ihrer Bedeutung zu.

4. **Hörübung – Gespräch beim Auschecken (15 Min.)**
   - Die Lernenden hören sich eine Aufnahme eines Check-outs an und notieren die einzelnen Schritte.

5. **Rollenspiel – Check-out (20 Min.)**
   - Die Rollenkarten enthalten zu besprechende Kosten (z. B. Minibar, später Check-out).
   - Der Rezeptionist muss die Bezahlung und Verabschiedung höflich abwickeln.

6. **Zusammenfassung und gegenseitige Bewertung (15 Min.)**
   - Die Lernenden geben Feedback zur Höflichkeit und Verständlichkeit ihres Partners.

Ressourcen: Gedruckte Musterrechnungen, Audioaufnahmen, Rollenkarten.
Bewertung: Korrekter Abschluss des Check-outs einschließlich Überprüfung der Rechnung und höflicher Verabschiedung.

Lektion 11 – Umgang mit Gästeanfragen (Teil 2 – Hoteldienstleistungen)

CEFR-Link: A1 – Kann einfache Informationen über Hoteldienstleistungen geben und erfragen.

Ziele:

- Informationen über Hoteldienstleistungen (Restaurant, Spa, Wäscherei usw.) bereitstellen.
- Gäste an die entsprechenden Abteilungen weiterleiten.

Wichtige Vokabeln: Rezeption, Housekeeping, Wäscheservice, Restaurant, Spa, Fitnessstudio, Öffnungszeiten, geschlossen.

Zielphrasen:

- „Das Restaurant befindet sich im Erdgeschoss."
- „Das Spa ist von 9 bis 20 Uhr geöffnet."
- „Ich werde das Housekeeping bitten, Ihnen das zu bringen."

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

CC BY

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Hotelkarte suchen (10 Min.)**
   - Der Trainer gibt Hinweise („Finden Sie den Fitnessraum“) und die Lernenden zeigen auf den Plan.

2. **Präsentation – Service-Vokabular (15 Min.)**
   - Zeigen Sie Symbole für jeden Service, üben Sie Aussprache und Bedeutung.

3. **Geführte Übung – Informationen zuordnen (15 Min.)**
   - Die Lernenden ordnen die Fragen der Gäste den richtigen Serviceinformationen zu.

4. **Hör- und Sprechübungen (15 Min.)**
   - Spielen Sie eine Audioaufnahme ab, in der ein Gast nach Dienstleistungen fragt; die Lernenden antworten mit den Zielphrasen.

5. **Rollenspiel – Anfrage eines Gastes nach Dienstleistungen (20 Min.)**
   - Der Gast fragt nach zwei Dienstleistungen; die Rezeptionistin gibt ihm Wegbeschreibungen/Zeiten.

6. **Zusammenfassung – Aufgabe „Dienstleistungsverzeichnis” (15 Min.)**
   - Die Lernenden erstellen eine kleine Broschüre mit Bildern und grundlegenden englischen Beschreibungen der Dienstleistungen.

Ressourcen: Hotelgrundriss, Service-Symbole, gedruckte Service-Infoblätter, Audio-Clips.
Bewertung: Beantworten Sie 4/5 Fragen zum Gästeservice richtig.

Lektion 12 – Kommunikation mit Kollegen und Vorgesetzten (Teil 2)

CEFR-Link: A1 – Kann einfache Nachrichten am Arbeitsplatz verstehen und übermitteln.

Ziele:

- Gästewünsche klar an andere Mitarbeiter weitergeben.
- Kurze Anweisungen von Vorgesetzten verstehen.

Wichtige Vokabeln: dringend, reparieren, liefern, ersetzen, Gästeanfrage, Nachricht, Notiz.

Zielformulierungen:

- „Bitte schicken Sie die Haustechnik zu Zimmer 204.“
- „Housekeeping, können Sie bitte zwei Handtücher auf Zimmer 305 bringen?“

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Service-Routing-Spiel (10 Min.)**
   - Der Trainer gibt eine Anfrage vor, die Lernenden entscheiden, welche Abteilung zuständig ist (Hauswirtschaft, Instandhaltung, Rezeption).

2. **Präsentation – Sprache für Mitteilungen am Arbeitsplatz (15 Min.)**
   - Zeigen Sie Beispiele für kurze Notizen/Mitteilungen.
   - Üben Sie höfliche Anfragen an Kollegen.

3. **Geführte Übung – Verfassen von Nachrichten (15 Min.)**
   - Die Lernenden schreiben kurze Notizen für 3 Szenarien (z. B. ein Gast benötigt ein zusätzliches Kissen).

4. **Hören – Anweisungen des Vorgesetzten (15 Min.)**
   - Die Lernenden hören sich kurze Anweisungen an und notieren Schlüsselwörter.

5. **Rollenspiel – Weitergabe der Anfrage (20 Min.)**
   - Der Gast bittet um etwas; die Rezeptionistin ruft einen Kollegen an oder spricht mit ihm, um eine Nachricht weiterzugeben.

6. **Zusammenfassung und Reflexion (15 Min.)**
   - Besprechen Sie, warum klare Nachrichten in einem Hotel wichtig sind.

Ressourcen: Nachrichtenvorlagen, Rollenkarten, Audioanweisungen.
Bewertung: Geben Sie die Anfrage im Rollenspiel korrekt an die richtige Abteilung weiter.

WOCHE 4 – A2 Mittelstufe

Schwerpunkt: Reservierungen verwalten, Buchungsänderungen bearbeiten und Beschwerden von Gästen professionell bearbeiten.

Sitzung 13 – Einführung in das Reservierungsmanagement

CEFR-Link: A2 – Kann die Hauptpunkte in kurzen, klaren Mitteilungen über Buchungen verstehen.

Ziele:

- Die Struktur einer Hotelreservierung verstehen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Identifizieren und bestätigen Sie wichtige Buchungsdetails mit den Gästen.

Wichtige Vokabeln: Reservierung, Buchung, Ankunftsdatum, Abreisedatum, Bestätigungsnummer, Doppel-/Einzelzimmer, Sonderwunsch.

Zielformulierungen:

- „Kann ich Ihre Buchung für den [Datum] bestätigen?“
- „Haben Sie eine Reservierung bei uns?“
- „Ihre Bestätigungsnummer lautet ...“

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmen – Spiel „Finde den Fehler“ (10 Min.)**
   - Der Trainer gibt drei Buchungsdetails an, von denen eines falsch ist; die Lernenden erraten den Fehler.

2. **Präsentation – Buchungsstruktur (15 Min.)**
   - Zeigen Sie ein Musterbuchungsformular auf dem Bildschirm/der Tafel.
   - Besprechen Sie die Bedeutung der einzelnen Abschnitte.

3. **Geführte Übung – Buchungsdetails zuordnen (15 Min.)**
   - Ordnen Sie die Buchungsbegriffe ihren Definitionen zu.

4. **Hörverständnis – Anruf zur Bestätigung der Reservierung (15 Min.)**
   - Die Lernenden hören sich an, wie ein Gast die Buchungsdetails bestätigt, und vergleichen diese mit einem ausgedruckten Formular.

5. **Rollenspiel – Bestätigung einer Reservierung (20 Min.)**
   - Paare: einer ist Gast, einer ist Rezeptionist; bestätigen Sie Datum, Zimmertyp und Sonderwünsche.

6. **Zusammenfassung & Hausaufgabe (15 Min.)**
   - Hausaufgabe: Füllen Sie ein leeres Buchungsformular mit erfundenen Gästedaten aus.

Materialien: Ausgedruckte Buchungsformulare, Rollenkarten, Audio-Buchungsbestätigungen.
Bewertung: Mindestens 4 von 5 Buchungsdetails im Rollenspiel korrekt bestätigen.

Lektion 14 – Reservierungen ändern und stornieren

CEFR-Link: A2 – Kann einfache Änderungen an Reiseplänen kommunizieren.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Ziele:

- Fragen und Antworten zu Änderungen von Reservierungsdaten oder -details.
- Bearbeiten Sie einfache Stornierungen und geben Sie eine Bestätigung.

Wichtige Vokabeln: ändern, stornieren, umbuchen, verfügbar, ausgebucht, Bestätigung, Rückerstattungsrichtlinien.

Zielformulierungen:

- „Möchten Sie das Datum Ihrer Buchung ändern?“
- „Es tut mir leid, aber wir sind an diesem Datum ausgebucht.“
- „Ihre Reservierung wurde storniert.“

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Reservierungsschritte wiederholen (10 Min.)**
   - Die Lernenden ordnen die durcheinandergewürfelten Reservierungsschritte in der richtigen Reihenfolge an.

2. **Präsentation – Vokabeln zu Änderungen und Stornierungen (15 Min.)**
   - Der Trainer stellt Begriffe anhand von Beispielen vor.

3. **Geführte Übung – Aktivität „Finde das neue Datum” (15 Min.)**
   - Die Lernenden verwenden eine Verfügbarkeitstabelle, um alternative Termine für Gäste zu finden.

4. **Hörverständnis – Anruf wegen Änderungswunsch (15 Min.)**
   - Hören Sie sich einen Gast an, der nach einem neuen Termin fragt; die Lernenden notieren die Details.

5. **Rollenspiel – „Änderung einer Buchung“ (20 Min.)**
   - Szenario-Karten: Zimmertyp oder Datum ändern oder stornieren. Die Rezeptionistin antwortet höflich.

6. **Zusammenfassung – Mini-Quiz (15 Min.)**
   - Multiple-Choice-Quiz zu Rückerstattungsrichtlinien und Verfügbarkeitsformulierungen.

Ressourcen: Verfügbarkeitstabellen, Muster-Stornierungsbedingungen, Rollenkarten, Audioanrufe.
Bewertung: Bearbeiten Sie Buchungsänderungen in Rollenspielen mit korrekten Datumsangaben und Erläuterungen zu den Richtlinien.

Sitzung 15 – Einführung in Gäste-Beschwerden

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

CEFR-Link: A2 – Kann die Hauptpunkte einfacher Beschwerden verstehen.

Ziele:

- Die Art einer Gästebeschwerde erkennen.
- Reagieren Sie höflich und professionell und zeigen Sie Empathie.

Wichtige Vokabeln: laut, kaputt, schmutzig, Problem, Beschwerde, entschuldigen, Lösung, reparieren.

Zielphrasen:

- „Das tut mir leid."
- „Ich werde sehen, was ich für Sie tun kann."
- „Wir werden das Problem umgehend beheben."

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Spiel „Errate das Problem" (10 Min.)**
   - Der Trainer mimt ein Problem eines Gastes; die Lernenden raten („Die Klimaanlage ist kaputt").

2. **Präsentation – Vokabeln und Redewendungen für Beschwerden (15 Min.)**
   - Zeigen Sie Beispiele für Beschwerden und passende höfliche Antworten.

3. **Geführte Übung – Problem und Antwort zuordnen (15 Min.)**
   - Die Lernenden ordnen Beschwerde-Karten von Gästen der besten Antwort der Rezeptionistin zu.

4. **Hörverständnis – Beschwerde-Dialog (15 Min.)**
   - Die Lernenden identifizieren das Problem und die Lösung anhand einer aufgezeichneten Unterhaltung.

5. **Rollenspiel – Erste Reaktion auf eine Beschwerde (20 Min.)**
   - Die Rezeptionistin muss das Problem anerkennen und einen ersten Lösungsvorschlag unterbreiten.

6. **Zusammenfassung – Reflexion (15 Min.)**
   - Diskutieren Sie, warum Empathie im Gästeservice wichtig ist.

Ressourcen: Beschwerdeformulare, Audio-Beschwerdedialoge, gedruckte Antwortphrasen.
Bewertung: Mindestens 4 von 5 Beschwerdearten korrekt zuordnen und höflich darauf reagieren.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Lektion 16 – Professioneller Umgang mit Beschwerden

CEFR-Link: A2 – Kann einfache Beschwerden selbstständig mit begrenzter Unterstützung bearbeiten.

Ziele:

- Verwenden Sie den Ansatz „Zuhören – Entschuldigen – Lösung anbieten".
- Bearbeiten Sie eine Beschwerde von Anfang bis zur Lösung.

Wichtige Vokabeln: dringend, sofort, Alternative, umziehen, reparieren, entschädigen, Gutschein.

Zielformulierungen:

- „Wir können Ihnen ein anderes Zimmer anbieten."
- „Möchten Sie ein kostenloses Abendessen?"
- „Das Reparaturteam ist unterwegs."

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – „Gute oder schlechte Reaktion?" (10 Min.)**
   - Der Trainer liest eine Antwort einer Rezeptionistin vor; die Lernenden entscheiden, ob diese professionell ist oder nicht.

2. **Präsentation – 3-Stufen-Methode zur Bearbeitung von Beschwerden (15 Min.)**
   - Zuhören → Entschuldigen → Lösung anbieten. Zeigen Sie Beispiele für jeden Schritt.

3. **Geführte Übung – Beschwerdeskripte (15 Min.)**
   - Die Lernenden füllen die fehlenden Schritte in Beispiel-Beschwerdedialogen aus.

4. **Rollenspiel – Vollständige Lösung einer Beschwerde (25 Min.)**
   - Der Gast hat ein Problem; die Rezeptionistin wendet eine 3-Stufen-Methode an, um es zu lösen.

5. **Feedback von Kollegen (15 Min.)**
   - Die Partner notieren, ob die 3 Schritte befolgt wurden und die Sprache höflich war.

6. **Zusammenfassung & Hausaufgabe (10 Min.)**
   - Hausaufgabe: Schreiben Sie Ihre eigene Beschwerde und die vollständige Antwort einer Rezeptionistin.

Ressourcen: Beschwerde-Skripte, Rollenkarten, Peer-Feedback-Formulare.
Bewertung: Befolgen Sie die 3-Schritte-Methode im Rollenspiel genau und verwenden Sie eine angemessene Sprache.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

WOCHE 5 – A2 Mittelstufe

Schwerpunkt: Bewältigung komplexerer Beschwerdesituationen und Entwicklung einer klaren, effektiven Kommunikation mit anderen Hotelabteilungen.

Sitzung 17 – Umgang mit schwierigen Situationen: Überbuchungen und Zimmerwechsel

CEFR-Link: A2 – Kann kurze Gespräche über unerwartete Änderungen von Vereinbarungen führen.

Ziele:

- Einem Gast eine Überbuchung oder einen Zimmerwechsel höflich erklären.
- Alternative Lösungen anbieten.

Wichtige Vokabeln: Überbuchung, Upgrade, Downgrade, alternatives Zimmer, kostenlos, Unannehmlichkeiten.

Zielformulierungen:

- „Es tut mir sehr leid, aber Ihr ursprüngliches Zimmer ist nicht verfügbar."
- „Wir können Ihnen ohne Aufpreis ein Zimmer der höheren Kategorie anbieten."
- „Als Entschädigung bieten wir Ihnen ..."

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – „Was ist das Problem?" Schnellfeuer (10 Min.)**
   - Der Trainer beschreibt ein Szenario (z. B. Zimmer nicht bereit); die Lernenden schlagen eine Lösung vor.

2. **Präsentation – Überbuchung/Zimmerwechsel Sprache (15 Min.)**
   - Erläutern Sie die Struktur: Entschuldigung → Grund → Lösung → Entschädigung (falls vorhanden).

3. **Geführte Übung – Antworten formulieren (15 Min.)**
   - Die Lernenden wählen für jede Phase des Gesprächs die richtigen Ausdrücke aus.

4. **Hörverständnisaufgabe – Dialog zum Raumwechsel (15 Min.)**
   - Hören Sie zu und identifizieren Sie: Problem, angebotene Lösung und Reaktion des Gastes.

5. **Rollenspiel – Überbuchungssituation (25 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Die Rollenkarten enthalten den Gasttyp, das Problem und akzeptable Lösungen.

6. **Zusammenfassung und Feedback (10 Min.)**
   - Heben Sie wirkungsvolle Formulierungen hervor, die Empathie und Beruhigung vermitteln.

Ressourcen: Szenario-Karten, Phrasenbanken, Audioaufnahmen.
Bewertung: Geben Sie im Rollenspiel eine vollständige, höfliche Erklärung mit einer geeigneten Lösung.

Sitzung 18 – Umgang mit Beschwerden: Serviceausfälle

CEFR-Link: A2 – Kann servicebezogene Probleme besprechen und grundlegende Abhilfemaßnahmen anbieten.

Ziele:

- Sich für Dienstleistungsmängel (verspätete Reinigung, langsamer Zimmerservice) entschuldigen und Verantwortung übernehmen.
- Korrekturmaßnahmen vorschlagen.

Wichtige Vokabeln: Verzögerung, Unannehmlichkeit, Service, Beschwerde, Priorität, beheben, verbessern.

Zielformulierungen:

- „Wir entschuldigen uns für die Verzögerung."
- „Wir werden dies zu unserer Priorität machen."
- „Das Problem wird umgehend behoben."

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Beschwerdeketten-Spiel (10 Min.)**
   - Ein Lernender beschwert sich, der nächste bietet eine Lösung an, der nächste bedankt sich.

2. **Präsentation – Beispiele für Servicefehler (15 Min.)**
   - Zeigen Sie Fotos von „guten" und „schlechten" Servicesituationen.

3. **Geführte Übung – Beschwerde und Lösung zuordnen (15 Min.)**
   - Beispiel: „Frühstück zu spät" → „Wir erstatten Ihnen die Kosten für das Frühstück."

4. **Hörverständnisaufgabe – Dialog zum Thema Servicefehler (15 Min.)**
   - Die Lernenden identifizieren die Art des Problems und die angebotene Lösung.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

CC BY

5. **Rollenspiel – Lösung von Beschwerden (25 Min.)**
    - Gäste haben eines von fünf häufigen Serviceproblemen; Rezeptionisten müssen diese höflich lösen.

6. **Zusammenfassung – Diskussion (10 Min.)**
    - Wie können kleine Gesten die Zufriedenheit der Gäste verbessern?

Ressourcen: Beschwerde-Lösungs-Matching-Blätter, Servicefotos, Audio-Dialoge.
Bewertung: Bieten Sie in mindestens 4/5 Szenarien eine logische und höfliche Lösung an.

Sitzung 19 – Koordination mit anderen Hotelabteilungen (Teil 1)

CEFR-Link: A2 – Kann detaillierte Gästeanfragen an andere Mitarbeiter weitergeben und das Verständnis bestätigen.

Ziele:

- Identifizieren Sie, welche Abteilung bestimmte Anfragen bearbeitet.
- Geben Sie Gästeanfragen klar weiter und bestätigen Sie die Maßnahmen.

Wichtige Vokabeln: Housekeeping, Wartung, Küche, Rezeption, Spa, bestätigen, Anfrage, dringend.

Zielphrasen:

- „Bitte schicken Sie das Housekeeping zu Zimmer 210."
- „Der Gast in Zimmer 305 benötigt eine Reparatur der Klimaanlage."
- „Können Sie bestätigen, wann dies erledigt sein wird?"

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Abteilungssortierspiel (10 Min.)**
    - Die Lernenden sortieren die Anforderungskarten in die richtigen Abteilungsstapel.

2. **Präsentation – Kommunikationsfluss in einem Hotel (15 Min.)**
    - Diagramm, das die Rezeption als Hauptkontaktstelle zeigt.

3. **Geführte Übung – Umformulieren von Anfragen (15 Min.)**
    - Die Lernenden formulieren informelle Anfragen in professioneller Sprache um.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

4. **Hörverständnis – Weitergabe einer Anfrage (15 Min.)**
    - Die Lernenden hören zu, wie die Rezeptionistin eine Abteilung anruft, und markieren die gehörten Details.

5. **Rollenspiel – Weitergabe einer Anfrage (25 Min.)**
    - Gast → Rezeptionist → Abteilung. Üben Sie Genauigkeit und Klarheit.

6. **Zusammenfassung – Reflexion (10 Min.)**
    - Besprechen Sie die Bedeutung der Bestätigung von Maßnahmen mit der Abteilung.

Ressourcen: Anforderungskarten, Kommunikationsflussdiagramm, Audioaufnahmen.
Bewertung: Geben Sie die Anfrage im Rollenspiel mit allen Details korrekt weiter.

Sitzung 20 – Koordination mit anderen Hotelabteilungen (Teil 2)

CEFR-Link: A2 – Kann Gästeanfragen abteilungsübergreifend überwachen und weiterverfolgen.

Ziele:

- Bestätigung der Erledigung einer Aufgabe mit einer anderen Abteilung.
- Gäste über den Fortschritt oder die Fertigstellung der Aufgabe informieren.

Wichtige Vokabeln: Nachverfolgung, abgeschlossen, in Bearbeitung, bestätigen, Bericht, Aktualisierung.

Zielphrasen:

- „Ich habe mit dem Housekeeping gesprochen, die Handtücher sind unterwegs."
- „Die Wartungsabteilung hat das Problem behoben."
- „Ihre Anfrage ist abgeschlossen."

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – „Wer hat das gesagt?"-Quiz (10 Min.)**
    - Der Trainer liest einen Satz vor; die Lernenden sagen, ob es sich um einen Gast, einen Rezeptionisten oder einen Mitarbeiter der Abteilung handelt.

2. **Präsentation – Folgephrasen (15 Min.)**
    - Zeigen Sie höfliche Möglichkeiten, um den Fortschritt zu überprüfen und Gäste zu informieren.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

3. **Geführte Übung – Statusabgleich (15 Min.)**
   - Die Lernenden ordnen die Art der Anfrage der entsprechenden Folgeformulierung zu.

4. **Hörverständnis – Anruf zur Erledigung einer Aufgabe (15 Min.)**
   - Die Lernenden hören sich an, wie eine Abteilung eine Rezeptionistin auf den neuesten Stand bringt, und berichten darüber.

5. **Rollenspiel – Vollständige Folgeaktion (25 Min.)**
   - Gast stellt Anfrage → Rezeptionistin leitet an Abteilung weiter → Rückmeldung → Informiert Gast.

6. **Zusammenfassung – Mini-Bewertung (10 Min.)**
   - Jeder Lernende führt vor der Gruppe ein Rollenspiel zur Nachverfolgung durch.

Ressourcen: Karten zum Status der Anfrage, Audioaufzeichnungen, Rollenkarten.
Bewertung: Überprüfen Sie sorgfältig, ob die Aufgabe erledigt wurde, und informieren Sie den Gast in höflicher Sprache.

WOCHE 6 – B1 Selbstständiger Sprachbenutzer

Schwerpunkt: Lösen Sie häufige und komplexe Probleme an der Rezeption, verwalten Sie mehrere Aufgaben und setzen Sie Prioritäten effektiv.

Sitzung 21 – Einführung in die Problemlösung an der Rezeption

CEFR-Link: B1 – Kann komplexere Probleme von Gästen verstehen und mit klarer, höflicher und strukturierter Sprache darauf reagieren.

Ziele:

- Identifizieren Sie verschiedene Arten von Problemen an der Rezeption.
- Wenden Sie einen schrittweisen Ansatz zur Lösung dieser Probleme an.

Wichtige Vokabeln: dringend, Problem, eskalieren, Vorgesetzter, lösen, unterstützen, sofortige Maßnahmen, Alternative.

Zielformulierungen:

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- „Ich verstehe das Problem und werde mich sofort darum kümmern."
- „Ich werde eine alternative Lösung für Sie finden."
- „Ich werde meinen Vorgesetzten informieren."

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Quiz „Problem oder kein Problem?" (10 Min.)**
   - Der Trainer liest Szenarien vor; die Lernenden entscheiden, ob sofortige Maßnahmen an der Rezeption erforderlich sind.

2. **Präsentation – Rahmenkonzept zur Problemlösung (15 Min.)**
   - 4 Schritte: Zuhören → Details bestätigen → Lösung anbieten → Nachfassen.

3. **Geführte Übung – Szenario-Klassifizierung (15 Min.)**
   - Die Lernenden gruppieren Probleme in Kategorien (Zimmer, Buchung, Bezahlung, Sicherheit).

4. **Hören – Problemmeldung (15 Min.)**
   - Audioaufnahme eines Gastes, der ein Problem schildert; die Lernenden identifizieren wichtige Details.

5. **Rollenspiel – Anwendung der 4-Schritte-Methode (25 Min.)**
   - Kleine Gruppen spielen verschiedene Problemszenarien durch, auf die die Rezeptionisten reagieren.

6. **Zusammenfassung & Hausaufgabe (10 Min.)**
   - Hausaufgabe: Schreiben Sie einen kurzen Dialog, in dem ein Problem eines Gastes gelöst wird.

Ressourcen: Szenario-Karten, Audioaufnahmen, 4-Stufen-Tabelle zur Problemlösung.
Bewertung: Korrekte Anwendung aller 4 Schritte im Rollenspiel mit angemessener Sprache.

Sitzung 22 – Notfallszenarien

CEFR-Link: B1 – Kann in Notfällen angemessen handeln und klar kommunizieren.

Ziele:

- Auf Notfälle reagieren, die Gäste oder Einrichtungen betreffen.
- Klare Anweisungen geben und ruhig bleiben.

Wichtige Vokabeln: Feueralarm, Evakuierung, medizinischer Notfall, verlorenes Kind, Sicherheit, Rettungsdienste.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Zielformulierungen:

- „Bitte bleiben Sie ruhig und folgen Sie mir."
- „Wir rufen jetzt den Rettungsdienst."
- „Dieser Bereich ist aus Sicherheitsgründen gesperrt."

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Diskussion „Was würdest du tun?" (10 Min.)**
   - Der Trainer fragt: „Was würden Sie tun, wenn …?", um schnelle Antworten zu provozieren.

2. **Präsentation – Notfallarten und Notfallphrasen (15 Min.)**
   - Erläutern Sie wichtige Notfälle und geeignete Ausdrücke für die Reaktion darauf.

3. **Geführte Übung – Notfall-Ablaufdiagramme (15 Min.)**
   - Die Lernenden ordnen Notfälle den richtigen Maßnahmen zu.

4. **Hörverständnis – Notfallansage (15 Min.)**
   - Die Lernenden hören eine Feueralarmdurchsage und identifizieren Anweisungen.

5. **Rollenspiel – Notfallmaßnahmen (25 Min.)**
   - Gruppen spielen Notfälle nach: Evakuierung, Verletzung eines Gastes, verlorener Reisepass.

6. **Zusammenfassung – Reflexion zum Thema Sicherheit (10 Min.)**
   - Diskutieren Sie, wie die Wahl der Sprache die Ruhe der Gäste beeinflusst.

Ressourcen: Notfall-Ablaufpläne, Audioansagen, Rollenkarten.
Bewertung: Geben Sie klare, korrekte Anweisungen für mindestens zwei Notfallszenarien.

Sitzung 23 – Einführung in das Zeitmanagement an der Rezeption

CEFR-Link: B1 – Kann Arbeitsaufgaben in einem geschäftigen Umfeld organisieren und priorisieren.

Ziele:

- Identifizieren Sie Aufgaben mit hoher Priorität an der Rezeption.
- Planung einer Schicht, um mehrere Anfragen effizient zu bearbeiten.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Wichtige Vokabeln: dringend, Priorität, Frist, Multitasking, Zeitplan, Stoßzeiten, delegieren.

Zielformulierungen:

- „Ich werde mich sofort darum kümmern."
- „Kann das bis später warten?"
- „Bitte kümmern Sie sich darum, während ich mich um den Gast kümmere."

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – „Was zuerst?"-Spiel (10 Min.)**
   - Der Trainer listet Aufgaben auf; die Lernenden entscheiden, welche zuerst erledigt wird und warum.

2. **Präsentation – Regeln für die Priorisierung von Aufgaben (15 Min.)**
   - Erläutern Sie den Unterschied zwischen „dringend" und „wichtig" anhand von Beispielen aus dem Empfangsbereich.

3. **Geführte Übung – Aufgaben sortieren (15 Min.)**
   - Die Lernenden sortieren 12 Aufgaben im Empfangsbereich nach hoher, mittlerer und niedriger Priorität.

4. **Hörverständnis – Anweisungen des Vorgesetzten (15 Min.)**
   - Die Lernenden erstellen anhand mündlicher Anweisungen eine Prioritätenliste.

5. **Szenario-Rollenspiel – Vielbeschäftigte Schicht (25 Min.)**
   - Die Teams bearbeiten 5 gleichzeitig eingehende Aufgaben und erläutern ihre Vorgehensweise.

6. **Zusammenfassung – Reflexion (10 Min.)**
   - Besprechen Sie Strategien, um in stressigen Zeiten ruhig zu bleiben.

Ressourcen: Aufgabenkarten, Arbeitsblätter zum Sortieren nach Prioritäten, Audioanweisungen.
Bewertung: Mindestens 80 % der Aufgaben in der Simulation richtig priorisieren.

Sitzung 24 – Umgang mit mehreren Gästeanfragen

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

CEFR-Link: B1 – Kann mehrere Interaktionen mit Gästen bewältigen, ohne an Genauigkeit oder Höflichkeit einzubüßen.

Ziele:

- Auf mehrere Gästeanfragen nacheinander reagieren.
- Verwenden Sie höfliche „Wartephrasen“, um wartende Gäste zu beruhigen.

Wichtige Vokabeln: Einen Moment bitte, einer nach dem anderen, in der Zwischenzeit, so schnell wie möglich, lassen Sie mich bitte ausreden.

Zielphrasen:

- „Ich bin gleich bei Ihnen.“
- „Bitte nehmen Sie Platz, während ich hier fertig werde.“
- „Ich werde Ihnen helfen, sobald ich kann.“

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – „Höflich oder nicht?“ (10 Min.)**
   - Die Lernenden entscheiden, ob die vorgegebenen Wartephrasen höflich sind.

2. **Präsentation – Umgang mit mehreren Anfragen (15 Min.)**
   - Demonstrieren Sie dies mit 2–3 Lernenden, die gleichzeitig als Gäste auftreten.

3. **Geführte Übung – Übungen zu höflichen Formulierungen (15 Min.)**
   - Die Lernenden wandeln direkte Formulierungen in höfliche Ausdrücke um.

4. **Hörverständnis – Szenario „Überfüllte Rezeption” (15 Min.)**
   - Die Lernenden notieren sich die Reihenfolge, in der die Rezeptionistin die Anfragen bearbeitet.

5. **Rollenspiel – Simulation einer Stoßzeit (25 Min.)**
   - Die Rezeptionisten bearbeiten gleichzeitig drei Anfragen von Gästen und einen Telefonanruf.

6. **Zusammenfassung – Feedback (10 Min.)**
   - Kommentare des Trainers zu Höflichkeit, Prioritätensetzung und Stressbewältigung.

Ressourcen: Szenario-Karten, Audioaufnahmen, Liste mit höflichen Redewendungen.
Bewertung: Beibehaltung einer höflichen Sprache und Genauigkeit bei der Bearbeitung von mehr als drei Anfragen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

WOCHE 7 – B1 Selbstständiger Sprachgebrauch

Schwerpunkt: Festigung der Zeitmanagementfähigkeiten, Aufbau fortgeschrittener Kommunikationstechniken und Entwicklung von Führungsqualitäten im Gästeservice.

Sitzung 25 – Zeitmanagement-Herausforderung: Stoßzeiten

CEFR-Link: B1 – Kann eine hohe Arbeitsbelastung in einer geschäftigen Empfangsumgebung effizient bewältigen.

Ziele:

- Anwendung von Priorisierungsregeln unter Zeitdruck.
- Effektive Kommunikation bei Multitasking.

Wichtige Vokabeln: Stoßzeiten, direkt hintereinander, Warteschlange, Unterbrechung, dringende Anfrage.

Zielphrasen:

- „Vielen Dank für Ihre Geduld, ich bin gleich für Sie da."
- „Lassen Sie mich diese Aufgabe zu Ende bringen, dann bin ich gleich für Sie da."
- „Können Sie bitte einen Moment warten?"

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – „Wettlauf gegen die Zeit" – Spiel zur Reihenfolge von Aufgaben (10 Min.)**
   - Die Gruppen ordnen 6 Aufgaben mit unterschiedlicher Dringlichkeit in weniger als 2 Minuten in der richtigen Reihenfolge an.

2. **Präsentation – Strategien für Spitzenzeiten (15 Min.)**
   - Der Trainer demonstriert den effektiven Einsatz höflicher Wartephrasen und den effektiven Aufgabenwechsel.

3. **Geführte Übung – Aufgabenrotationsübung (15 Min.)**
   - Die Lernenden wechseln innerhalb von 5 Minuten zwischen 3 Mini-Aufgaben und verwenden dabei höfliche Formulierungen zum Zeitmanagement.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

4. **Hörverständnis – Audioaufnahme „Geschäftige Rezeption" (15 Min.)**
   - Die Lernenden beobachten, wie die Rezeptionistin zwischen den Aufgaben wechselt und die Gäste auf dem Laufenden hält.

5. **Rollenspiel – Simulation einer Stoßzeit (25 Min.)**
   - Die Lernenden bearbeiten innerhalb von 10 Minuten 4–5 Gästewünsche, 1 Telefonanruf und 1 Anweisung ihres Vorgesetzten.

6. **Zusammenfassung und Feedback (10 Min.)**
   - Der Trainer bewertet den guten Gebrauch höflicher Wartesätze und die Priorisierung positiv.

Ressourcen: Aufgabenkarten, Szenario-Skripte, Audioaufnahmen.
Bewertung: Absolvieren Sie das Rollenspiel zur Stoßzeit mit einer 80-prozentigen korrekten Priorisierung und höflicher Sprache.

Sitzung 26 – Verbesserung der Effizienz am Empfang

CEFR-Link: B1 – Kann Prozesse optimieren, um den Gästeservice zu verbessern.

Ziele:

- Identifizieren Sie häufige Ursachen für Verzögerungen an der Rezeption.
- Effizienzsteigerungen vorschlagen und umsetzen.

Wichtige Vokabeln: Engpass, Verzögerung, Rationalisierung, Effizienz, Prozess, Verbesserung.

Zielformulierungen:

- „Versuchen wir, dies schneller zu erledigen."
- „Das spart sowohl den Gästen als auch den Mitarbeitern Zeit."
- „Wir können das im Voraus vorbereiten."

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – „Was bremst uns aus?" Brainstorming (10 Min.)**
   - Die Lernenden schlagen Dinge vor, die die Arbeit an der Rezeption verlangsamen.

2. **Präsentation – Tipps zur Effizienzsteigerung (15 Min.)**
   - Der Trainer nennt Beispiele: vorbereitete Formulare, klare Beschilderung, Aufgabenverteilung.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

3. **Geführte Übung – Problem- und Lösungszuordnung (15 Min.)**
   - Die Lernenden ordnen häufige Empfangsprobleme effizienten Lösungen zu.

4. **Hören – Überprüfung des Empfangsprozesses (15 Min.)**
   - Hören Sie sich die Vorschläge des Vorgesetzten zur Effizienzsteigerung an und machen Sie sich Notizen.

5. **Rollenspiel – Umsetzung von Effizienzmaßnahmen (25 Min.)**
   - Die Lernenden simulieren die Einführung eines neuen Prozesses (z. B. schnelleres Einchecken) gegenüber Kollegen.

6. **Zusammenfassung – Reflexion (10 Min.)**
   - Diskutieren Sie, wie sich Effizienz auf die Zufriedenheit der Gäste auswirkt.

Ressourcen: Problem-Lösungs-Karten, Audioaufnahmen, Effizienz-Checkliste.
Bewertung: Schlagen Sie im Rollenspiel eine Effizienzsteigerung vor und erläutern Sie diese.

Sitzung 27 – Fortgeschrittene Kommunikationsfähigkeiten im Umgang mit Gästen

CEFR-Link: B1 – Kann Sprache und Tonfall an verschiedene Gasttypen und Situationen anpassen.

Ziele:

- Anpassung des Kommunikationsstils an formelle/informelle Situationen.
- Verwendung positiver Sprache, um Spannungen abzubauen.

Wichtige Vokabeln: formell, informell, höflich, positive Formulierungen, Beruhigung, Empathie.

Zielformulierungen:

- „Ich verstehe Ihre Bedenken vollkommen."
- „Wir werden dafür sorgen, dass dies für Sie erledigt wird."
- „Ich helfe Ihnen gerne dabei."

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Quiz „Höflich oder direkt?" (10 Min.)**
   - Die Lernenden entscheiden, ob eine Formulierung für die Interaktion mit einem Gast angemessen ist.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

2. **Präsentation – Formelle vs. informelle Sprache (15 Min.)**
   - Vergleichen Sie Beispiele und diskutieren Sie, wann welche Sprache verwendet werden sollte.

3. **Geführte Übung – Umwandlung in positive Sprache (15 Min.)**
   - Die Lernenden formulieren negative Aussagen in positiver Form um.

4. **Hören – Zwei Versionen derselben Unterhaltung (15 Min.)**
   - Vergleichen Sie die Reaktionen der Gäste auf höfliche vs. direkte Sprache.

5. **Rollenspiel – Schwierige Interaktion mit einem Gast (25 Min.)**
   - Üben Sie, den Ton anzupassen und positive Formulierungen zu verwenden, um einen Gast zu beruhigen.

6. **Zusammenfassung – Feedback von Kollegen (10 Min.)**
   - Die Partner geben Feedback zu Tonfall, Formulierungen und Empathie.

Ressourcen: Liste mit höflichen vs. direkten Formulierungen, Arbeitsblätter zur Konversation, Audioaufnahmen.
Bewertung: Behalten Sie in zwei Szenarien zur Interaktion mit Gästen einen höflichen, positiven Ton bei.

Sitzung 28 – Führungskompetenzen für den Empfang

CEFR-Link: B1 – Kann in Stoßzeiten Initiative ergreifen und Kollegen anleiten.

Ziele:

- Kollegen klare Anweisungen geben.
- Aufgaben überwachen und konstruktives Feedback geben.

Wichtige Vokabeln: delegieren, beaufsichtigen, unterstützen, anleiten, Fortschritte überprüfen, Feedback geben.

Zielformulierungen:

- „Bitte kümmern Sie sich um diese Aufgabe, während ich ..."
- „Können Sie mich informieren, wenn Sie fertig sind?"
- „Vielen Dank, dass Sie das so schnell erledigt haben."

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

1. **Aufwärmübung – Diskussion über Vorbilder in Führungspositionen (10 Min.)**
   - Die Lernenden diskutieren die Eigenschaften eines guten Teamleiters.

2. **Präsentation – Klare Anweisungen geben (15 Min.)**
   - Verwenden Sie kurze, höfliche und konkrete Anweisungen als Vorbild.

3. **Geführte Übung – Test zur Verständlichkeit von Anweisungen (15 Min.)**
   - Die Lernenden formulieren vage Anweisungen in klare Anweisungen um.

4. **Hörverständnis – Aufgabenverteilung durch Vorgesetzte (15 Min.)**
   - Die Lernenden notieren sich Anweisungen und geben sie mit eigenen Worten wieder.

5. **Rollenspiel – Als Schichtleiter agieren (25 Min.)**
   - Ein Lernender leitet ein kleines „Team" durch eine arbeitsreiche Schicht, verteilt Aufgaben und überprüft deren Erledigung.

6. **Zusammenfassung – Selbstreflexion (10 Min.)**
   - Die Lernenden schreiben zwei Führungsstärken und ein Verbesserungsziel auf.

Ressourcen: Anweisungskarten, Skripte für die Aufgabenverteilung, Audioaufnahmen.
Bewertung: Geben Sie klare, höfliche und konkrete Anweisungen im Rollenspielszenario.

WOCHE 8 – Abschlussbewertung und Zertifizierung

Schwerpunkt: Festigung aller Vokabeln, Strukturen und beruflichen Fähigkeiten; Demonstration der Kompetenz im realistischen Front-Desk-Betrieb.

Sitzung 29 – Simulation einer kompletten Frühschicht

CEFR-Link: B1 – Kann mit minimaler Unterstützung selbstständig Aufgaben an der Rezeption erledigen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Ziele:

- Durchführung einer kompletten Frühschicht mit Check-ins, Check-outs und Gästewünschen.
- Anwendung der im Kurs erlernten Strategien zum Zeitmanagement und zur Problemlösung.

Wichtige Vokabeln: *Alle Vokabeln aus den vorherigen Lektionen* (Gegenstände, Begrüßungen, Reservierungen, Anfragen, Beschwerden, Abteilungen, Notfälle, Führung).

Zielphrasen: *Gesamtes Spektrum der Niveaustufen A0–B1*.

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Vokabel-Schnellfeuer (10 Min.)**
   - Die Teams konkurrieren darum, die richtigen Vokabeln zu den Vorgaben des Trainers zu nennen (z. B. „Gegenstand, mit dem man einen Raum öffnet“).

2. **Simulationsbesprechung (10 Min.)**
   - Der Trainer erklärt, dass die Lernenden eine „Morgenschicht“ von 7 bis 11 Uhr absolvieren werden, die auf 60 Minuten komprimiert ist.
   - Rollenverteilung: Rezeptionist(en), Gäste, Kollegen, Vorgesetzter.

3. **Simulation – Morgenschicht (50 Min.)**
   - Gäste kommen zum Einchecken an.
   - Andere checken aus und begleichen ihre Rechnungen.
   - Es gibt Gästeanfragen und Beschwerden.
   - Die Abteilungen müssen koordiniert werden.
   - Ein kleines „Notfall”-Szenario ist enthalten.

4. **Peer-Feedback-Runde (15 Min.)**
   - Beobachter notieren anhand von Feedback-Formularen Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten.

5. **Zusammenfassung & Feedback des Trainers (5 Min.)**

Ressourcen: Szenario-Karten, Buchungsformulare, Quittungen, Requisiten für die Rezeption, Feedback-Bögen für Kollegen.
Bewertung: Der Lernende zeigt eine genaue, höfliche und effiziente Erledigung der Aufgaben.

Sitzung 30 – Simulation einer kompletten Abendschicht

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

CEFR-Link: B1 – Kann sich an Aufgaben im Abendempfang anpassen und effektiv mit Gästen umgehen.

Ziele:

- Prioritäten der Abendschicht verwalten (Ankunft der Gäste, Bearbeitung von Buchungen für den nächsten Tag, Verwaltung von Freizeitwünschen der Gäste).
- Angemessen auf unerwartete Ereignisse am Abend reagieren.

Wichtige Vokabeln: *Gesamter Wortschatz des Kurses*.

Zielphrasen: *Gesamter Wortschatz des Kurses an höflichen Ausdrücken und Führungsphrasen*.

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Brainstorming zum Thema „Bedürfnisse der Gäste am Abend" (10 Min.)**
   - Die Lernenden listen typische Anfragen für den Abend auf (Restaurantreservierung, Taxi, später Check-in).

2. **Simulationsbesprechung (10 Min.)**
   - Szenario: Abendschicht von 18 bis 22 Uhr, komprimiert auf 60 Minuten.

3. **Simulation – Abendschicht (50 Min.)**
   - Gäste fragen nach Tischreservierungen und Freizeitangeboten.
   - Es kommen Gäste mit verspätetem Check-in an.
   - Beschwerden über den Zimmerservice.
   - Der Vorgesetzte fordert eine Priorisierung der Aufgaben.

4. **Feedback von Kollegen (15 Min.)**
   - Fokus auf abendspezifische Bedürfnisse und Qualität des Gästeservices.

5. **Zusammenfassung (5 Min.)**

Ressourcen: Szenario-Karten, Restaurantmenüs, Broschüren zu lokalen Sehenswürdigkeiten, Requisiten.
Bewertung: Der Lernende bearbeitet mehrere abends spezifische Anfragen mit korrekter Priorisierung und Höflichkeit.

Sitzung 31 – Individuelle Bewertung Rollenspiele

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

CEFR-Link: B1 – Kann selbstständig Aufgaben an der Rezeption in realistischen Zeiträumen erledigen.

Ziele:

- Beherrschung der Kommunikation an der Rezeption in verschiedenen Szenarien zeigen.
- Demonstrieren Sie die Fähigkeit, Probleme zu lösen und sich ohne Aufforderung mit Kollegen abzustimmen.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Zusammenfassung der „Top 10 Phrasen" (10 Min.)**
    - Die Lernenden erinnern sich an wichtige höfliche Redewendungen aus dem Kurs.

2. **Individuelle Rollenspiel-Bewertungen (65 Min.)**
    - Jeder Lernende erhält 3 zufällig ausgewählte Szenarien (aus einem Pool von 12).
    - Alle 3 müssen mit korrektem Englisch, Professionalität und vollständiger Erledigung der Aufgabe bewältigt werden.
    - Die Szenarien umfassen: Check-in, Check-out, Gästeanfragen, Umgang mit Beschwerden, Koordination mit anderen Abteilungen, Notfälle.

3. **Beobachtung durch Gleichaltrige und Notizen machen (15 Min.)**
    - Die Beobachter füllen während der Rollenspiele ihrer Klassenkameraden Feedback-Bögen aus.

Ressourcen: Szenario-Datenbank, Feedback-Formulare, Requisiten.
Bewertung: Der Trainer bewertet jedes Szenario hinsichtlich Genauigkeit, Höflichkeit und Effizienz.

Sitzung 32 – Kursrückblick, Feedback und Zertifizierung

CEFR-Link: B1 – Kann über die eigene Leistung reflektieren und Bereiche für weitere Verbesserungen identifizieren.

Ziele:

- Wiederholung der wichtigsten Fähigkeiten und Vokabeln aus dem Kurs.
- Konstruktives Feedback geben und erhalten.
- Erfolge feiern und den Kurs offiziell abschließen.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.)

1. **Aufwärmübung – Spiel „Kurs-Erinnerungskette" (10 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Jeder Lernende nennt eine Sache, die er gelernt hat; der nächste Lernende wiederholt alles, bevor er seine eigene Sache hinzufügt.

2. **Quiz zur Kurswiederholung (20 Min.)**
    - Teamquiz mit Fragen aus allen Modulen (Vokabeln, Verfahren, Problemlösung).

3. **Selbstbewertung und Reflexion (20 Min.)**
    - Die Lernenden füllen eine Checkliste aus, in der sie ihre Fähigkeiten von Anfang bis Ende bewerten.

4. **Feedback-Sitzung mit dem Trainer (20 Min.)**
    - Der Trainer gibt individuelles mündliches Feedback auf der Grundlage der Bewertungen aus Woche 8.

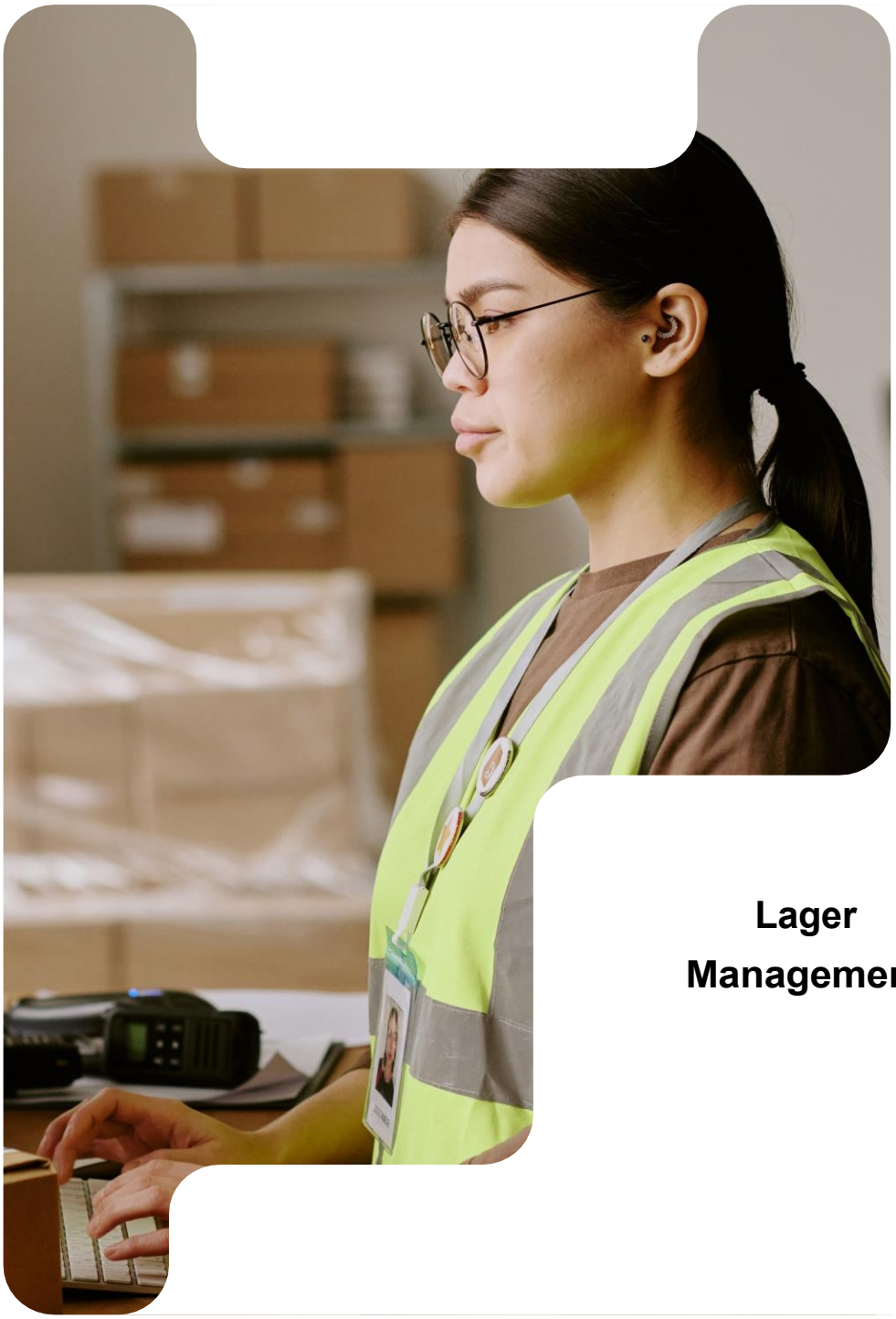
5. **Zertifizierungszeremonie (20 Min.)**
    - Verleihung der Zertifikate.
    - Gruppenfoto und Schlusswort.

Ressourcen: Quizbögen zur Wiederholung, Checklisten zur Selbstbewertung, Zertifikate.
Bewertung: Teilnahme an der Überprüfung und Reflexion; Abschluss der Selbstbewertung.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

EMPOWER HER



Lager Management

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

CC BY

Der Lehrplan für Lagerverwaltung wurde im Rahmen des EmpowerHer-Projekts entwickelt, um Flüchtlingsfrauen die **Sprach-, Kommunikations- und beruflichen Fähigkeiten** zu vermitteln, die sie für Tätigkeiten in der Logistik und Lagerverwaltung im Gastgewerbe benötigen. Eine effektive Lagerverwaltung erfordert die Fähigkeit**, Produkte** zu **erkennen und zu erfassen, Lieferverfahren zu befolgen, Regale aufzufüllen, Fehlbestände oder beschädigte Artikel zu melden und klar mit Vorgesetzten und Kollegen zu kommunizieren**. Dieser Lehrplan unterstützt die Lernenden dabei, sowohl das **Fachvokabular** als auch die **praktischen Interaktionsfähigkeiten** zu erwerben**,** die für diese Aufgaben unerlässlich sind.

Die Schulung folgt dem **Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER)** und begleitet die Lernenden von **A0 (absoluter Anfänger)** bis **B1 (selbstständiger Anwender)**. Sie bietet einen **schrittweisen Lernpfad**, der sicherstellt, dass die Lernenden sich schrittweise vom Benennen von Objekten und Befolgen von Anweisungen zum Verwalten von Lieferungen, Bearbeiten von Lagerberichten und Koordinieren mit anderen Abteilungen weiterentwickeln.

Der Lehrplan umfasst **7 Wochen Training** mit **3–4 Sitzungen pro Woche**, die jeweils 90 Minuten dauern. Jede Sitzung umfasst:

- **CEFR-Link** – das angestrebte spezifische Sprachniveau.
- **Ziele** – sprachliche und berufliche Ziele im Zusammenhang mit der Lagerverwaltung.
- **Wichtige Vokabeln und Redewendungen** – berufsspezifische Begriffe und Ausdrücke.
- **Detaillierter Aktivitätenplan** – interaktives Lernen durch Rollenspiele, Simulationen und Problemlösungen.
- **Bewertung** – kleine, praktische Überprüfungen des Lernfortschritts.

Am Ende jeder Woche absolvieren die Lernenden ein **Rollenspielszenario**, das das Gelernte der Woche integriert, z. B. **eine Lieferung entgegennehmen, den Lagerbestand aktualisieren, Regale auffüllen oder Fehlbestände melden**.

CEFR-Niveaus im Lehrplan für Lagerverwaltung A0 –

Grundstufe (vor A1)

Die Lernenden werden in die **Lagerumgebung und wichtige Befehle** eingeführt. Sie lernen, Lagerartikel zu identifizieren und zu benennen (z. B. Kiste, Regal, Wagen, Etikett) und einfache Sicherheitsanweisungen zu befolgen (*„Vorsichtig heben“, „Die Kiste ins Regal stellen“*).

A1 – Grundkenntnisse

Auf dieser Stufe können Lernende **einfache, routinemäßige Lageraufgaben** bewältigen. Sie lernen, Artikel zu zählen und zu erfassen, Etiketten und Verfallsdaten zu überprüfen und grundlegende Lieferinteraktionen zu verwalten. Der Wortschatz umfasst Zahlen, Produkttypen und Lieferbedingungen, wobei der Schwerpunkt der Grammatik auf der **Gegenwartsform und einfachen Fragen** liegt.

A2 – Vorstufe

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Die Lernenden können **routinemäßige Lageraufgaben** mit einer gewissen Selbstständigkeit **erledigen**. Sie üben das Verfassen einfacher Lagerberichte, die Bearbeitung von Bestellungen, den Umgang mit beschädigten oder fehlenden Waren und die Koordination mit Kollegen aus anderen Abteilungen. Die Grammatik umfasst **die Vergangenheitsform, Vergleichsformen und höfliche Bitten**.

B1 – Selbstständiger Anwender

In dieser Stufe können die Lernenden **Aufgaben im Bereich der Lagerverwaltung sicher ausführen**. Sie sind in der Lage, Fehlbestände zu melden, Lösungen vorzuschlagen, Notfälle (z. B. Verschüttungen, Unfälle) zu bewältigen, mehrere Aufgaben gleichzeitig zu erledigen und Effizienzsteigerungen vorzuschlagen. Der Schwerpunkt der Grammatik liegt auf **Modalverben, Reihenfolgen und Konditionalsätzen**, damit die Lernenden Prozesse erklären und Änderungen vorschlagen können (*„Wenn sich die Lieferung verzögert, können wir …“*).

Stufe	Unterrichtsthemen	Quantifizierbare Ziele
A0	Identifizieren von Lagerartikeln, Verstehen von Lageretiketten, grundlegende Lageraufgaben.	Identifizieren von mehr als 10 Lagerartikeln, Lesen und Verstehen von mehr als 5 Lageretiketten, Befolgen von mehr als 3 grundlegenden Anweisungen zur Lagerhaltung.
A1	Lagerorganisation, Zählen und Erfassen des Lagerbestands, Umgang mit Lieferungen.	Organisieren Sie den Lagerbestand in mindestens drei Kategorien, zählen und erfassen Sie mindestens 20 Lagerartikel genau, überprüfen und protokollieren Sie eine Lieferung von mindestens fünf Artikeln.
A2	Verwalten Sie Lieferanfragen, verfolgen Sie Lagerbestände und melden Sie fehlende/beschädigte Artikel.	Bearbeiten Sie mindestens drei Lieferanfragen, aktualisieren Sie die Bestandsaufzeichnungen für mindestens zehn Lagerartikel und melden Sie mindestens zwei fehlende oder beschädigte Lagerartikel unter Verwendung der korrekten Terminologie.
B1	Fortgeschrittene Kommunikation im Bereich Bestandsmanagement, Problemlösung bei Bestandsabweichungen, Koordination mit anderen Abteilungen.	Behebung von 2+ Bestandsabweichungen, Kommunikation einer Großbestellung (20+ Artikel) mit Lieferanten, Unterstützung bei der Bestandsverwaltung während einer gesamten Schicht.

Jedes CEFR-Niveau ist in **Module** (Themen) und dann in **Sitzungen** (insgesamt 32) unterteilt.

☐ **A0 – Grundstufe (Sitzungen 1–8)**

- Modul 1: Werkzeuge und Ausrüstung für die Lagerverwaltung (S1–2)
- Modul 2: Grundlegende Befehle und Sicherheitsverfahren (S3–4)
- Modul 3: Organisation und Hygiene im Lagerraum (S5–6)

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Modul 4: Wiederholung und Übung (S7–8)

☐ **A1 – Grundlegende Benutzerebene (Sitzungen 9–16)**

- Modul 5: Inventar-Checklisten und -Verfahren (S9–10)
- Modul 6: Umgang mit Lieferungen und Lagerumschlag (S11–12)
- Modul 7: Kommunikation am Arbeitsplatz (S13–14)
- Modul 8: Rollenspiele und Wiederholung (S15–16)

☐ **A2 – Vorstufe (Sitzungen 17–24)**

- Modul 9: Bestandskontrolle und Genauigkeit (S17–18)
- Modul 10: Umgang mit Lagerproblemen und Rücksendungen (S19–20)
- Modul 11: Koordination von Lieferanten und Lieferungen (S21–22)
- Modul 12: Digitale Systeme und Lagerbesprechungen (S23–24)

☐ **B1 – Selbstständiger Anwender (Sitzungen 25–32)**

- Modul 13: Problemlösung und Unstimmigkeiten (S25–26)
- Modul 14: Zeitmanagement und Effizienz (S27–28)
- Modul 15: Fortgeschrittene Kommunikation und Führung (S29–30)
- Modul 16: Abschlussprojekte und Bewertung (S31–32)

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

2. Der Lehrplan für Lagerverwaltung

Stufe A0 – Grundlagen (absolute Anfänger)

Sitzung 1 – Einführung in den Lagerraum

CEFR-Link: A0 – Kann grundlegende Gegenstände am Arbeitsplatz erkennen und benennen.

Ziele:

- Identifizieren Sie mehr als 10 gängige Gegenstände im Lagerraum.
- Verwenden Sie einfache Sätze, um Gegenstände zu beschreiben („Das ist eine Schachtel.“).

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Eisbrecher (10 Min.)**
   - Die Lernenden erzählen, ob sie die Gegenstände im Lagerraum schon einmal gesehen/benutzt haben.
2. **Vokabelpräsentation (20 Min.)**
   - Der Trainer stellt 10 Gegenstände mit Karteikarten und realen Objekten vor.

Box	**Shelf**	**Bin**	**Bottle**
Carton	**Bag**	**Scanner**	**Label**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Die Lernenden wiederholen die Wörter laut.

3. **Geführte Übung – Karteikarten zuordnen (15 Min.)**
   - Die Lernenden ordnen Bilder Wörtern zu.
4. **Praktisches Beschriften (20 Min.)**
   - Die Lernenden versehen Lagerartikel in einem nachgebildeten Lagerraum mit Wortetiketten.

5. **VR-Aktivität – Rundgang durch den Lagerraum (20 Min.)**
   - **VR-Video 1 – Präsentation des Lagerraums**.
   - Der Trainer hält an, um Objekte hervorzuheben.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

6. **Rückblick und Zusammenfassung (5 Min.)**
    - Die Lernenden nennen aus dem Gedächtnis 5 Objekte.

Ressourcen: Karteikarten, Beschriftungen, Requisiten, VR-Headset/Projektor.
Bewertung: 8/10 Objekte richtig identifizieren.

Sitzung 2 – Ausrüstung und Werkzeuge

CEFR-Link: A0 – Kann Geräte benennen und erkennen.

Ziele:

- Erkennen Sie mehr als 5 Lagerwerkzeuge (Scanner, Barcode, Palette).

- Verstehen Sie deren grundlegende Verwendung.

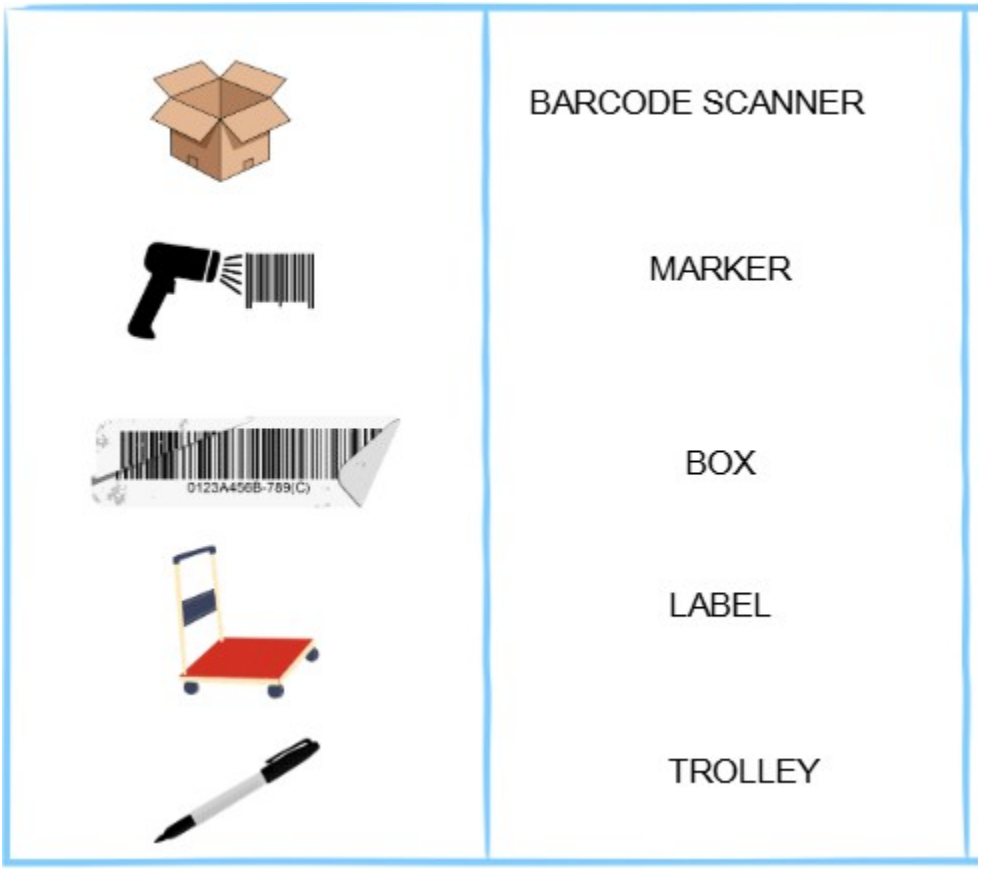
Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmen – Kurze Wiederholung (10 Min.)**
    - Die Lernenden nennen 3 Objekte aus Sitzung 1.
2. **Vokabelpräsentation (20 Min.)**
    - Der Trainer zeigt 5 Werkzeuge mit Bildern + Gesten.
3. **Geführte Übung – Arbeitsblatt zum Zuordnen (15 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Die Lernenden verbinden Wort → Werkzeug → Verwendung.



4. **Praktisches Spiel – Simon sagt (20 Min.)**

- Der Trainer gibt Anweisungen mit Requisiten („Scanne die Box“).

Spielanleitung:

- Wählen Sie 3–5 Requisiten aus: Kiste, Barcode-Scanner, Etikett, Regal, Einkaufswagen.
- Der Trainer gibt eine Mischung aus richtigen und falschen Anweisungen:
- „Simon sagt: Stell die Kiste ins Regal.“
- „Simon sagt: Zeig mir das Etikett.“
- „Bewegt den Wagen.“ (Die Lernenden sollten warten.)
- Diejenigen, die eine falsche Handlung ausführen oder einen korrekten Befehl übersehen, setzen sich für diese Runde sanft hin.

5. **VR-Aktivität – Besichtigung der Ausrüstung (20 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- **VR-Video 2 – Vorstellung der Ausrüstung**.

6. **Zusammenfassung (5 Min.)**

    - Die Lernenden wiederholen die Namen von 3 Werkzeugen.

Ressourcen: Requisiten, Arbeitsblätter, VR-Headset.
Bewertung: 5 Werkzeuge in der VR-Aktivität korrekt benennen.

Sitzung 3 – Befehle und Anweisungen

CEFR-Link: A0 – Kann einfachen Anweisungen folgen und sie ausführen.

Ziele:

- 5+ Befehle am Arbeitsplatz verstehen.
- Durch Ausführen der Handlung richtig reagieren.

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – „Tu, was ich sage"-Spiel (10 Min.)**

Das Spiel „Mach, was ich sage" ist eine aktive Aufwärmübung für Anfänger, die den Lernenden hilft, einfache Befehle zu verstehen und zu üben, indem sie mit Requisiten körperlich reagieren.

Spielanleitung

- Der Trainer gibt einen Befehl (unter Verwendung einer klaren Körpersprache und eines Hilfsmittels, z. B. einer Schachtel oder einem Etikett).
- Die Lernenden dürfen die Handlung nur ausführen, wenn der Befehl ausgesprochen wird.

Befehlsliste:

- stellen (die Kiste auf das Regal stellen)
- nehmen (das Etikett nehmen)
- anheben (die Schachtel anheben)
- tragen (die Schachtel zum Wagen tragen)
- Öffnen (die Schachtel öffnen)
- close (den Deckel schließen)
- Nachfüllen (das Regal auffüllen)

Beispielsequenz

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- „Stell die Schachtel auf das Regal.“ (Die Lernenden führen die Handlung aus.)
- „Nimm das Etikett.“ (Die Lernenden suchen und nehmen ein Etikett.)
- „Tragen Sie die Kiste zum Wagen.“ (Die Lernenden spielen dies nach.) „Öffnen Sie die Kiste.“ (Die Lernenden mimen dies oder verwenden echte Requisiten.)
- „Füll das Regal wieder auf.“ (Die Lernenden bewegen Gegenstände, als würden sie Regale auffüllen.)

Dieses Spiel fördert das Verständnis für reale Handlungen am Arbeitsplatz und hilft den Lernenden, Sprache mit praktischen Bewegungen zu verknüpfen – ideal für absolute Anfänger.

2. **Vokabelpräsentation (20 Min.)**
   - Befehle: ablegen, nehmen, heben, tragen, öffnen, schließen, auffüllen.
3. **Geführte Übung – Karteikarten-Übung (15 Min.)**
4. **Praktische Übung – Befehlsübung (20 Min.)**
   - Der Trainer gibt Anweisungen → die Lernenden führen sie aus.
5. **Rollenspiel zu zweit (20 Min.)**
   - Ein Lernender ist Vorgesetzter, der andere befolgt Anweisungen.

Bei einem Rollenspiel auf A0-Niveau zum Thema Lagerverwaltung fungiert ein Lernender als Vorgesetzter und der andere als Mitarbeiter. Der Vorgesetzte gibt einfache Anweisungen für den Lagerraum und verwendet dabei Vokabeln wie „legen“, „nehmen“, „heben“, „tragen“, „öffnen“, „schließen“ und „auffüllen“. Der Mitarbeiter hört zu und führt die Aktionen mit Requisiten (z. B. Kisten, Etiketten, Regal) aus.

Beispiel für ein Rollenspiel

- Vorgesetzter: „Stell die Kiste ins Regal.”
  - Mitarbeiter: Stellt die Kiste ins Regal.
- Vorgesetzter: „Nimm das Etikett.“
  - Mitarbeiter: Nimmt die Etikettenkarte.
- Vorgesetzter: „Öffnen Sie die Schachtel.“
  - Mitarbeiter: Tut so, als würde er die Schachtel öffnen.
- Vorgesetzter: „Füllen Sie das Regal wieder auf.“
  - Mitarbeiter: Stellt die Artikel ins Regal zurück.

Nach einigen Anweisungen wechseln die Lernenden die Rollen. Dieses Format fördert die Hörfähigkeiten, den Wortschatz und das Selbstvertrauen in grundlegenden Interaktionen am Arbeitsplatz sowie das praktische Verständnis für Abläufe im Lagerraum.

6. **Zusammenfassung (5 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Die Lernenden geben der Klasse jeweils einen Befehl.

Materialien: Karteikarten, Requisiten (Kisten).
Bewertung: 7/10 Befehle müssen korrekt ausgeführt werden.

Sitzung 4 – Sicherheit und Etikette

CEFR-Link: A0 – Kann die Sicherheitsvorschriften für Lagerräume erkennen.

Ziele:

- Sichere und unsichere Praktiken identifizieren.
- Höfliche Ausdrücke bei der Arbeit verwenden.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Quiz zu Sicherheitssymbolen (10 Min.)**

2. **Präsentation – Sicherheit im Lagerraum (20 Min.)**
   - Der Trainer zeigt Poster (zerbrechlich, schwer, Brandgefahr).
3. **Geführte Übung – Sicher oder unsicher? (15 Min.)**
   - Die Lernenden entscheiden anhand von Fotos, welche Vorgehensweise richtig ist.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

4. **Rollenspiel – Sicheres Heben (20 Min.)**

   - Die Lernenden üben die richtigen Hebetechniken.

5. **Gruppenprojekt – Sicherheitsplakat (20 Min.)**

Eine Präsentation zur Sicherheit im Lagerraum für A0-Lernende umfasst in der Regel große, einfache Poster mit klaren Bildern und kurzen Texten – ideal für die Diskussion über zerbrechliche Gegenstände, schweres Heben und Brandgefahren in einer Lagerumgebung.

Beispiele für Sicherheitsplakate zur Präsentation

- Zerbrechliche Gegenstände: Plakat mit einem Symbol für zerbrochenes Glas und dem Wort „Zerbrechlich". *Botschaft:* „Vorsichtig behandeln. Glas kann zerbrechen."
- Schweres Heben: Poster mit einer Person, die eine Kiste hebt, mit einem roten Warnsymbol.

Botschaft: „Heben Sie mit den Beinen, nicht mit dem Rücken. Bitten Sie um Hilfe, wenn es schwer ist."

- Brandgefahr: Poster mit einer Flamme oder einem Feuerlöscher.

Botschaft: „Halten Sie den Bereich sauber. Informieren Sie sich, wo sich der Feuerlöscher befindet."

Verwendung im Unterricht

- Zeigen Sie jedes Poster und sagen Sie die Regel laut vor.
- Fragen Sie die Lernenden: „Ist das sicher? Was tun Sie, wenn Sie das sehen?"
- Verwenden Sie Requisiten, um sichere/unsichere Handlungen zu demonstrieren.
- Zeigen Sie, wo ähnliche Plakate in einem echten Lager zu finden wären.

Diese Methode fördert den Wortschatz, das visuelle Bewusstsein und sichere Gewohnheiten auf einprägsame Weise für neue Lernende, indem reale Schilder als Grundlage für Diskussionen und Übungen verwendet werden. Für eine A0-freundliche Präsentation zum Thema „Sicherheit im Lagerraum" sollten Trainer einfache Poster mit auffälligen Symbolen und klaren, kurzen Sicherheitshinweisen verwenden.

- Zeigen Sie ein Poster mit einem zerbrochenen Glas mit der Aufschrift „Zerbrechlich" und sagen Sie: „Zerbrechlich – Vorsicht!"
- Zeigen Sie ein Poster mit einem Kasten und einem roten Warnsymbol mit der Aufschrift „Schwer" und sagen Sie: „Schwer – heben Sie vorsichtig, bitten Sie um Hilfe!"
- Zeigen Sie ein Symbol für Brandgefahr oder ein Poster mit einem Feuerlöscher und sagen Sie: „Brandgefahr – sauber halten, wissen, wo sich der Feuerlöscher befindet!"

Zeigen Sie während der Präsentation auf das Bild, wiederholen Sie das Wort und ahmen Sie eine sichere Handlung nach (z. B. vorsichtiges Heben einer Kiste oder Zeigen auf einen Feuerlöscher). Fragen Sie die Lernenden, was sie tun sollten, wenn sie jedes Zeichen sehen, und lassen Sie sie mit Requisiten üben. So werden wichtige Sicherheitsbegriffe und Verhaltensweisen mithilfe einfacher visueller Hinweise in einem realistischen Kontext verankert.

6. **Zusammenfassung (5 Min.)**

   - Jeder Lernende nennt eine Sicherheitsregel.

Ressourcen: Poster, Fotos, Requisiten.
Bewertung: Identifizieren Sie mindestens drei Sicherheitsregeln korrekt.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Sitzung 5 – Wiederholung

CEFR-Link: A0 – Kann Vokabeln, Anweisungen und Sicherheitshinweise in einfachen Aufgaben integrieren.

Ziele:

- Festigung der Kenntnisse aus den Sitzungen 1–4.
- Wenden Sie Vokabeln und Sicherheitshinweise in einer Mini-Simulation an.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Schnellquiz (10 Min.)**
    - Der Trainer stellt zufällige Vokabel-Fragen.
2. **Arbeitsblatt mit gemischten Aufgaben (20 Min.)**
    - Benennungs-, Befehls- und Zuordnungsaufgaben.
3. **Staffellauf-Spiel (30 Min.)**
    - Die Teams führen Nachfüll- und Sicherheitsmaßnahmen durch.
4. **Mini-Rollenspiel – Der erste Tag im Lagerraum (25 Min.)**
5. **Zusammenfassung (5 Min.)**
    - Feedback-Diskussion.

Ressourcen: Arbeitsblätter, Requisiten, Etiketten.
Bewertung: Die Gruppe erfüllt 80 % der Aufgaben korrekt.

Sitzung 6 – Hygiene im Lagerraum

CEFR-Link: A0 – Kann Sauberkeit und Organisation beschreiben.

Ziele:

- Grundlegende Wörter für Hygiene verwenden.
- Regale nach einfachen Regeln organisieren.

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Bilder von Schmutz und Sauberkeit (10 Min.)**
2. **Vokabeln vorstellen (20 Min.)**
    - sauber, schmutzig, ordentlich, organisiert.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Konzentrieren Sie sich auf „sauber, schmutzig, ordentlich, organisiert“ und verwenden Sie dabei anschauliche Bilder und praktische Beispiele aus dem Lageralltag.

So präsentieren Sie

- Sauber: Halten Sie eine glänzende, leere Schachtel hoch oder zeigen Sie ein Bild von gefegten Regalen. Sagen Sie: „Sauber. Diese Schachtel ist sauber!“ Die Lernenden wiederholen das Wort.
- Schmutzig: Zeigen Sie eine Schachtel mit künstlichem Staub oder ein Bild von einem unordentlichen Regal. Sagen Sie: „Schmutzig. Dieses Regal ist schmutzig!“ Die Lernenden wiederholen.
- Aufgeräumt: Ordnen Sie Gegenstände ordentlich auf einem Regal an. Sagen Sie: „Aufgeräumt. Das Regal ist aufgeräumt.“ Verwenden Sie Handgesten, um Ordnung zu zeigen.
- Organisiert: Zeigen Sie ein farbcodiertes oder beschriftetes Regal. Sagen Sie: „Organisiert. Der Lagerraum ist organisiert.“ Zeigen Sie auf Beschriftungen oder Gruppen.

Aktivitäten

- Verwenden Sie Karteikarten oder Bilder: Die Lernenden erraten das richtige Wort.
- Zeigen Sie sowohl saubere als auch schmutzige echte Requisiten (leere vs. unordentliche Kiste).
- Lassen Sie die Schüler Gegenstände physisch umräumen, um das Regal „aufgeräumt“ oder „organisiert“ zu gestalten.

Dieser praktische Ansatz festigt grundlegende Vokabeln zum Thema Lager und verbindet das Sprachenlernen mit sichtbaren, greifbaren Handlungen.

3. **Zuordnungsübung – Fotos zu Wörtern (15 Min.)**

4. **Praktische Übung – Regal organisieren (20 Min.)**

5. **Partneraufgabe – „Den Fehler beheben“ (20 Min.)**

6. **Zusammenfassung (5 Min.)**

    - Die Lernenden nennen 1 Hygieneregel.

Materialien: Fotos, Regalattrappe, Etiketten.
Bewertung: 3 Regale richtig einräumen.

Sitzung 7 – Digitale Tools (Einführung)

CEFR-Link: A0 – Kann einfache Begriffe aus dem Bereich digitale Lagerhaltung erkennen.

Ziele

- Digitale Stock-Tools identifizieren.
- Einfache Daten in ein Formular eingeben.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – QR-Code-Quiz (10 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Durchführung des QR-Code-Quiz (10 Min.)
Materialien:

- Drucken Sie 4–6 QR-Codes aus (die jeweils zu einem einfachen Wort oder Bild führen: „Kiste“, „Regal“, „Etikett“ usw.) oder verwenden Sie Karten mit QR-Bildern und entsprechenden Objekten.
- Verwenden Sie zum Scannen ein Tablet

oder Smartphone. Anleitung:

1. Zeigen Sie einen QR-Code und fragen Sie: „Was ist das?“
    - Sagen Sie: „Das ist ein QR-Code. Im Lager scannen wir QR-Codes, um Produktinformationen anzuzeigen.“
2. Lassen Sie die Lernenden abwechselnd QR-Codes mit einem Smartphone oder Tablet scannen.
3. Jeder Scan zeigt ein Wort oder ein Bild an (z. B. zeigt der Scan „Kiste“ oder ein Bild eines Regals an).
4. Die Lernenden sagen oder zeigen auf das Objekt im Raum, das mit dem übereinstimmt, was der QR-Code anzeigt.
5. Bonus: Geben Sie Befehlssätze („Scannt den QR-Code auf der Schachtel!“) und die Lernenden führen die Aktion aus.

Diese Aufwärmübung hilft beim Aufbau grundlegender digitaler Kompetenz, führt in die Idee von QR-Codes im und festigt praktisches Lagerraum-Vokabular für Anfänger. Ein „QR-Code-Quiz“ ist eine unterhaltsame, einfache Aktivität für A0-Lernende, um QR-Codes vorzustellen und Lagerraum-Vokabular zu üben.

2. **Präsentation – Digitale Tools (20 Min.)**
    - scannen, aktualisieren, codieren, digital.
3. **Übung – Barcode-Scannen (15 Min.)**
4. **Arbeitsblatt – Formular „Fill Stock“ ausfüllen (20 Min.)**

Beispiel-Arbeitsblatt: Formular ausfüllen
Anweisungen: Sehen Sie sich die Lagerartikel an und füllen Sie das Formular mit den richtigen Angaben aus.

Artikel	**Nummer**	**Standort**	**Maßnahme**
Karton	_____	Regal	Ein
Etikett	_____	Box	Aufkleber
Wagen	_____	Boden	Bewegen
Markierung	_____	Tisch	Schreiben
Scanner	_____	Regal	Scannen

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Beispielaufgaben zum Üben (verwenden Sie Bilder oder echte Requisiten):

- Geben Sie den Lernenden 5 Gegenstände zum Zählen und Aufzeichnen (z. B. „Wie viele Kisten gibt es?“).
- Bitten Sie sie, die Zahl aufzuschreiben und die richtige Handlung zuzuordnen („Was macht man mit einem Etikett? Aufkleben!“).

Erweiterung:

- Die Lernenden können Aufkleber oder Zeichnungen verwenden, um „gescannt“, „verschoben“ oder „abgelegt“ anzuzeigen.

5. **Partnerarbeit – Scannen und Aufzeichnen (20 Min.)**

6. **Zusammenfassung (5 Min.)**

    - Die Lernenden tauschen sich darüber aus, was „scannen“ bedeutet.

Ressourcen: Laptop/Tablet, Barcode-Etiketten.
Bewertung: 5/5 Elemente korrekt eingeben.

Sitzung 8 – Wiederholung Rollenspiel: Der erste Tag im Lagerraum

CEFR-Link: A0 – Kann Anweisungen befolgen und Vokabeln in einem einfachen Szenario anwenden.

Ziele:

- Simulieren Sie einen ersten Tag im Lagerraum.
- Wenden Sie Vokabeln, Sicherheits- und digitale Kompetenzen an.

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.):

1. **Aufwärmen – Vokabel-Bingo (10 Min.)**

2. **Gemischte Aktivitätswiederholung (20 Min.)**

3. **Rollenspiel – Simulation eines neuen Mitarbeiters (40 Min.)**

    - Die Lernenden befolgen Anweisungen, zählen Gegenstände und beschriften Regale.

Für ein Rollenspiel „Simulation eines neuen Mitarbeiters” (40 Min.) auf Anfängerniveau spielen die Lernenden einen realistischen ersten Tag im Lager nach und üben dabei das Zuhören, Befolgen von Anweisungen, Zählen und Beschriften.
Aufbau der Aktivität

- Bereiten Sie einen „nachgebildeten Lagerraum” mit Regalen, Kisten, Etiketten und Zahlen vor.
- Weisen Sie einen Lernenden als „neuen Mitarbeiter” und einen Partner oder Trainer als „Vorgesetzten” zu.
- Der Vorgesetzte gibt einfache Anweisungen:
    - „Nimm die Kiste.”
    - „Stell die Kiste auf das Regal.“
    - „Zähle die Kisten.“

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- „Schreiben Sie das Etikett."
- „Kleben Sie das Etikett auf das Regal."

Aktivitätsschritte

1. Befehle befolgen:
   Der Vorgesetzte sagt und demonstriert jede Handlung; der neue Mitarbeiter wiederholt und führt sie aus.
2. Gegenstände zählen:
   Der Vorgesetzte fragt: „Wie viele Kartons sind es?" Der neue Mitarbeiter zählt laut: „Eins, zwei, drei ..."
3. Regale beschriften:
   Geben Sie dem neuen Mitarbeiter einen Stift und Etiketten. Der Vorgesetzte sagt: „Schreiben Sie ‚Reis'", „Kleben Sie das Etikett hierhin." Der neue Mitarbeiter übt das Schreiben und das korrekte Aufkleben der Etiketten.
4. Rollentausch:
   Wechseln Sie die Rollen, damit alle Lernenden Erfahrungen mit dem Erteilen und Befolgen von Anweisungen sammeln können.

4. **Feedback von Kollegen (15 Min.)**

5. **Zusammenfassung (5 Min.)**

Ressourcen: Nachgebildeter Lagerraum, Etiketten, Formulare.
Bewertung: 85 % der Aufgaben müssen korrekt ausgeführt werden.

Stufe A1 – Grundkenntnisse (Anfänger)

Lektion 9 – Inventar-Checklisten

CEFR-Link: A1 – Kann eine einfache 5-stufige Bestandscheckliste lesen und befolgen.

Ziele:

- Schritt-für-Schritt-Anweisungen zum Lagerbestand lesen und verstehen.
- Eine Bestandsprüfung anhand einer Checkliste durchführen.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmen – Kurze Wiederholung (10 Min.)**
   - Die Lernenden erinnern sich an drei Sicherheitsregeln aus A0.
2. **Präsentation – Beispiel-Checkliste (20 Min.)**
   - Der Trainer zeigt ein 5-stufiges Inventarformular.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

INVENTORY

MONTH: YEAR:

	Product	Quantity	Best Before

3. **Geführte Übung – Reihenfolge (15 Min.)**
   - Die Lernenden ordnen die durcheinandergewürfelten Schritte der Checkliste.
4. **Praktische Übung (25 Min.)**
   - Die Lernenden befolgen die Checkliste in einem simulierten Lagerraum.
5. **Zusammenfassung (20 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Klassendiskussion: „Was war einfach? Was war schwierig?“

Ressourcen: Ausgedruckte Checklisten, Requisiten, Stifte.
Bewertung: Die Lernenden füllen die Checkliste mit einer Genauigkeit von 80 % aus.

Sitzung 10 – Zählen und Erfassen des Lagerbestands

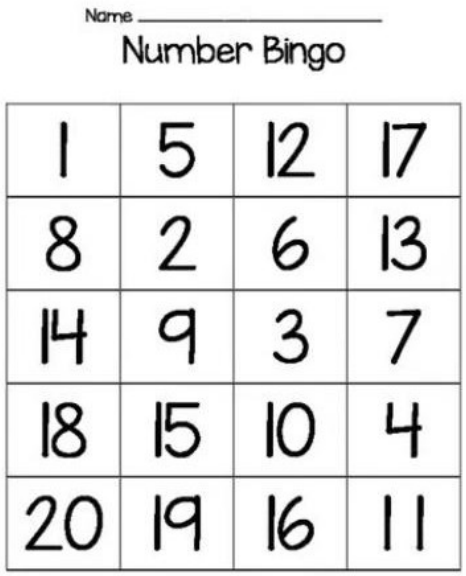
CEFR-Link: A1 – Kann bis 20 zählen und in einem Formular erfassen.

Ziele:

- Bestandsartikel genau zählen.
- Die Zahlen in einem Bestandsformular erfassen.

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Zahlen-Bingo (10 Min.)**



2. **Vokabelpräsentation (20 Min.)**
   - Zahlen 1–20, genug, fehlt.
3. **Geführte Übung – Arbeitsblatt ausfüllen (15 Min.)**
4. **Praktische Übung – Lagerartikel zählen (25 Min.)**
5. **Szenario-Simulation (15 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Der Trainer entfernt Artikel → die Lernenden entdecken Fehlbestände.

Eine Szenariosimulation zum Erkennen von Fehlmengen ist eine spannende Aktivität für A1-Lernende, um Inventarkonzepte praktisch zu üben.
Durchführung der Simulation (15 Min.)

1. Vorbereitung: Richten Sie ein „Lagerregal" mit verschiedenen Artikeln und passenden Inventarlisten ein.
2. Rolle des Trainers: Entfernen Sie unbemerkt 1–2 Gegenstände aus dem Regal oder verringern Sie die Anzahl bestimmter Gegenstände, während die Lernenden nicht hinschauen.
3. Aufgabe der Lernenden:
   - Die Lernenden überprüfen das Regal anhand der Inventarliste.
   - Sie müssen die erwartete Anzahl (Liste) mit der tatsächlichen Anzahl (im Regal) vergleichen.
   - Wenn ein Artikel fehlt (Fehlmengen), heben die Lernenden die Hand oder sagen: „Es fehlen zwei Kartons!" oder „Es fehlen Etiketten."
4. Diskussion: Besprechen Sie in der Gruppe, welche Artikel fehlten, und üben Sie die Verwendung der richtigen Ausdrücke, um dies zu melden: „Kiste – fehlt", „Anzahl falsch" usw.

6. **Zusammenfassung (5 Min.)**

Materialien: Arbeitsblätter, Requisiten, nummerierte Etiketten.
Bewertung: 8/10 Artikel korrekt erfassen.

Sitzung 11 – Umgang mit Lieferungen (Teil 1)

CEFR-Link: A1 – Kann Lieferungen anhand einer Liste überprüfen.

Ziele:

- Artikel entgegennehmen und anhand einer Lieferliste überprüfen.
- Unterschriften einholen und geben.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Diskussion zum Thema „Lieferung" (10 Min.)**
   - Die Lernenden sprechen darüber, wann sie schon einmal eine Lieferung gesehen haben.
2. **Präsentation – Vokabeln zum Thema „Lieferung" (20 Min.)**
   - Lieferung, Bestellung, LKW, Karton, Unterschrift.
3. **Geführte Übung – Checkliste abgleichen (15 Min.)**
4. **Rollenspiel – Lieferfahrer (25 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Für ein Rollenspiel „Lieferfahrer" auf A1-Niveau (25 Min.) wird der Lieferprozess im Lager durch Simulation mit Requisiten, klaren Anweisungen und Interaktion mit Gleichaltrigen zum Leben erweckt.

Schritt-für-Schritt-Aktivität

1. Szenario vorbereiten:
    - Richten Sie einen „Empfangstisch" mit Kartons, Lieferscheinen und Stiften ein.
    - Ein Lernender ist der Lieferfahrer, der andere ist der Lagerarbeiter.
2. Rollenspiel-Aufgaben:
    - Der Lieferfahrer kommt und sagt: „Lieferung für Sie."
    - Der Lagerarbeiter vergleicht die Lieferliste mit den Kartons: „Ein, zwei, drei Kartons – ja."
    - Der Fahrer fragt: „Können Sie bitte hier unterschreiben?" (Reicht den Lieferschein.)
    - Der Lagerarbeiter unterschreibt den Lieferschein und sagt: „Danke."
3. Zusätzliche Herausforderungen:
    - Manchmal fehlt ein Karton oder ist beschädigt. Fahrer und Mitarbeiter besprechen:
        - „Dieses Paket fehlt." / „Dieses Paket ist beschädigt."
        - Der Fahrer vermerkt das Problem auf dem Lieferschein oder ruft seinen Vorgesetzten an.
4. Rollenwechsel:
    - Die Lernenden wechseln die Rollen und wiederholen die Übung, wobei sie sowohl das Erteilen als auch das Befolgen von Anweisungen, das Überprüfen von Listen und den Gebrauch höflicher englischer Ausdrücke am Arbeitsplatz üben.

Die Simulation bereitet die Lernenden auf tatsächliche Interaktionen im Lager vor und fördert sowohl ihre Sprachkenntnisse als auch ihre praktischen Fähigkeiten. Für ein Rollenspiel „Lieferfahrer" (25 Min.) auf Anfängerniveau simulieren Sie die reale Erfahrung einer Lieferung im Lager mit einfachen Requisiten und Sprache aus dem Arbeitsalltag.

Organisation

- Benötigte Requisiten: Kartons, Lieferliste, Marker, Klemmbrett (und ein „Lieferschein" zum Unterschreiben).
- Rollen: Ein Lernender ist der „Lieferfahrer". Der andere ist der „Lagerarbeiter".

Schritt-für-Schritt-Aktivität

1. Ankunft:
    - Fahrer: „Guten Morgen! Ich habe eine Lieferung."
    - Lagerarbeiter: „Hallo. Was haben Sie denn dabei?"
2. Überprüfung der Lieferung:
    - Mitarbeiter liest Lieferliste, zählt Kartons: „Ein, zwei, drei Kartons. Ja, alles da."
    - Fahrer: „Bitte unterschreiben Sie hier." (Reicht den Lieferschein.)
3. Umgang mit Problemen:
    - Wenn ein Karton fehlt: Der Mitarbeiter sagt: „Ein Karton fehlt."
    - Wenn ein Karton beschädigt ist: Der Mitarbeiter sagt: „Dieser Karton ist beschädigt."
    - Der Fahrer macht sich eine Notiz und sagt: „Ich werde es melden."
4. Unterschrift und Abschluss:
    - Der Arbeiter unterschreibt.
        - Beide sagen „Danke!"
        - Rollen tauschen und wiederholen.

Warum das funktioniert

- Verstärkt die Zustellung, das Zählen, das Melden von Problemen und höfliches Englisch am Arbeitsplatz.
- Spiegelt eine echte Lieferung im Lager mit visuellen Hilfsmitteln und authentischer Interaktion wider.
- Baut grundlegende Kommunikations- und Inventar-Vokabeln auf.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

5. **Zusammenfassung (20 Min.)**
    - Reflexion über Herausforderungen bei der Lieferung.

Ressourcen: Lieferlisten, Kartons, Rollenkarten.
Bewertung: 8/10 Punkte korrekt überprüfen.

Sitzung 12 – Umgang mit Lieferungen (Teil 2: Beschädigt/fehlend)

CEFR-Link: A1 – Kann beschädigte/fehlende Waren beschreiben.

Ziele:

- Erkennen von Problemen bei Lieferungen.
- Diese klar einem Vorgesetzten melden.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Spiel „Kaputt oder nicht?“ (10 Min.)**
2. **Präsentation – Problemvokabular (20 Min.)**
    - kaputt, beschädigt, fehlt, vollständig.
3. **Geführte Übung – Finde den Schaden (15 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

4. **Rollenspiel – Bericht an den Vorgesetzten (25 Min.)**

In einem Rollenspiel für Anfänger zum Thema „Bericht an den Vorgesetzten“ (25 Min.) üben die Lernenden, Probleme oder Erkenntnisse mit klarem, einfachem Englisch an einen Lagerleiter zu kommunizieren.

So organisieren Sie die Aktivität

- Rollen: Ein Lernender ist der „Arbeiter“, der andere ist der „Vorgesetzte“. Verwenden Sie Requisiten oder Szenario-Karten (z. B. beschädigte Kiste, fehlendes Etikett).

Schritt für Schritt

1. Der Arbeiter entdeckt ein Problem: „Die Kiste ist kaputt.“ / „Zwei Kisten fehlen.“
2. Der Arbeiter geht zum Vorgesetzten und meldet: „Entschuldigung, diese Kiste ist beschädigt.“ / „Wir haben einen Fehlbestand.“
3. Der Vorgesetzte hört zu und stellt eine einfache Folgefrage: „Welche Kiste?“ / „Wie viele fehlen?“
4. Der Arbeiter antwortet: „Die Reiskiste.“ / „Es fehlen zwei.“
5. Der Vorgesetzte bedankt sich und gibt eine einfache Anweisung: „Danke, bitte tragen Sie das in den Bericht ein.“ / „Bitte legen Sie die beschädigte Kiste beiseite.“

Variation: Wechseln Sie die Rollen und üben Sie mit verschiedenen Szenarien (beschädigte, fehlende oder verschobene Gegenstände).

Schwerpunkte

- Verwenden Sie höfliche Formulierungen: „Entschuldigung“, „Bitte“, „Danke“.
- Üben Sie Vokabeln aus dem Arbeitsalltag: „beschädigt“, „verloren gegangen“, „melden“, „Kiste“, „Etikett“.
- Vertiefen Sie das Zählen und die Identifizierung von Gegenständen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Dieses praktische Rollenspiel fördert die Fähigkeiten zum Berichten, die Sprache am Arbeitsplatz und das Selbstvertrauen im Umgang mit Vorgesetzten in typischen Lagersituationen. Ein Rollenspiel für Anfänger mit dem Titel „Bericht an den Vorgesetzten“ verwendet grundlegendes Vokabular und reale Probleme im Lager, um die Fähigkeiten zum Berichten und Kommunizieren zu fördern**. Aufbau**

- Rollen: Ein Lernender ist der „Arbeiter“, der andere ist der „Vorgesetzte“. Verwenden Sie Requisiten oder einfache Szenario-Karten (beschädigte Kiste, fehlender Artikel, verschmutztes Regal).

Schritt-für-Schritt-Beispiel

1. Der Arbeiter entdeckt ein Problem: „Diese Kiste ist beschädigt.”
2. Arbeiter spricht Vorgesetzten an: „Entschuldigen Sie bitte. Wir haben ein Problem.“
3. Der Vorgesetzte hört zu und fragt: „Was ist los?“
4. Der Mitarbeiter erklärt: „Die Kiste ist kaputt.“ / „Zwei Kisten fehlen.“ / „Das Regal ist schmutzig.“
5. Vorgesetzter antwortet: „Danke. Bitte schreiben Sie einen Bericht.“ / „Lassen Sie uns das sofort reparieren.“
6. Arbeiter und Vorgesetzte tauschen für ein weiteres Szenario die

Rollen. Schwerpunktfähigkeiten

- Höfliche Formulierungen („Entschuldigung“, „Danke“, „Bitte“)
- Klare, einfache Sprache zur Problembeschreibung („beschädigt“, „fehlt“, „verschmutzt“)
- Mündliche Übungen und Hörverständnis

Dieses Rollenspiel ist effektiv für den Aufbau der Kommunikation am Arbeitsplatz in einer realistischen, unterstützenden Umgebung und kann mit neuen Szenarien wiederholt werden, um Selbstvertrauen und Sprachgewandtheit zu fördern.

5. **Zusammenfassung (20 Min.)**
    - Die Lernenden geben jeweils einen „Problem“-Satz vor.

Materialien: Fotokarten mit beschädigten Waren, Rollenkarten für Vorgesetzte.
Bewertung: Mindestens 2 Probleme korrekt melden.

Sitzung 13 – Lagerumschlag (FIFO-Methode)

CEFR-Link: A1 – Kann Waren nach Datum sortieren.

Ziele:

- Verfallsdaten erkennen.
- Bestände nach FIFO (First-In, First-Out) umschlagen.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Quiz zu Verfallsdaten (10 Min.)**
2. **Präsentation – Erklärung des FIFO-Prinzips (20 Min.)**
3. **Geführte Übung – Etiketten lesen (15 Min.)**
4. **Praktische Übung – Mock Stock drehen (25 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

5. **Zusammenfassung (20 Min.)**
    - Diskussion: Warum ist Rotation wichtig?

Materialien: Mock-Lebensmittelverpackungen mit Verfallsdaten, Arbeitsblätter.
Bewertung: 8/10 Artikel korrekt rotieren.

Sitzung 14 – Kommunikation am Arbeitsplatz (Anfragen)

CEFR-Link: A1 – Kann einfache Anfragen stellen und beantworten.

Ziele:

- Höfliche Formulierungen verwenden, um um Hilfe zu bitten.
- Auf einfache Bitten reagieren.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Brainstorming zum Thema Höflichkeit (10 Min.)**
2. **Präsentation – Bitten (20 Min.)**
    - „Können Sie mir … bringen?“ / „Bitte helfen Sie mir.“
3. **Geführte Übung – Dialogkarten (15 Min.)**
4. **Hören – Audioaufnahmen aus dem Arbeitsalltag (20 Min.)**
5. **Rollenspiel – Bitten von Kollegen (20 Min.)**
6. **Zusammenfassung (5 Min.)**

Ressourcen: Dialogkarten, Audioausschnitte.
Bewertung: Führen Sie 3 Rollenspiele korrekt durch.

Sitzung 15 – Wiederholung der Rollenspiele

CEFR-Link: A1 – Kann Ausdrucksweise, Rotation und Kommunikationsfähigkeiten kombinieren.

Ziele:

- Anwendung mehrerer A1-Fähigkeiten in einem Szenario.
- Fähigkeit zur Arbeit in einem kleinen Team zeigen.

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.):

1. **Aufwärmen – Schnellfeuer-Quiz (10 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

2. **Team-Rollenspiel – Vollständiger Lieferzyklus (40 Min.)**
3. **Feedback – Beobachtung durch Kollegen (20 Min.)**
4. **Zusammenfassung – Zusammenfassung durch**

den Trainer (20 Min.) Ressourcen: Lieferlisten, Kartons,

Formulare.
Bewertung: Das Team schließt den Zyklus mit einer Genauigkeit von 80 % ab.

Sitzung 16 – VR-Übung: Ablauf einer Bestellung

CEFR-Link: A1 – Kann einen Bestellvorgang mit minimaler Anleitung befolgen.

Ziele

- Einen Bestellvorgang in VR beobachten und verstehen.
- Wiederholen Sie den Prozess in einer Simulation.

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.):

1. **Aufwärmen – Überprüfung der Lieferungen (10 Min.)**
2. **VR-Betrachtung – Ablauf einer Bestellung (25 Min.)**
    - **VR-Video 3** mit Pausen für Erläuterungen durch den Trainer.
3. **Gruppenübung – Bestellung simulieren (30 Min.)**
4. **Feedback – Peer Review (20 Min.)**
5. **Zusammenfassung (5 Min.)**

Ressourcen: VR-Headset/Projektor, Bestellformulare.
Bewertung: Die Lernenden wiederholen den Prozess mit einer Genauigkeit von 80 %.

Stufe A2 – Untere Mittelstufe

Sitzung 17 – Bestandsberichte

CEFR-Link: A2 – Kann einen einfachen Lagerbericht schreiben, in dem Mengen und Fehlbestände beschrieben werden.

Ziele:

- Bestände verfolgen und erfassen.
- Einfache Bestandsberichte mit Ausdrücken wie „ausreichend“ oder „nicht ausreichend“ verfassen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Zusammenfassung der Bestandsaufnahme (10 Min.)**
    - Die Lernenden nennen Artikel und Mengen aus dem Gedächtnis.
2. **Präsentation – Vokabeln für Berichte (20 Min.)**
    - Mangel, ausreichend, nicht ausreichend, Lagerbestand.
3. **Geführte Übung – Vorlage ausfüllen (15 Min.)**
    - Die Lernenden füllen halb ausgefüllte Bestandsberichte aus.
4. **Praktische Übung – Inventarsimulation (25 Min.)**
    - Kleine Teams überprüfen simulierte Regale und schreiben Berichte.
5. **Peer Review – Austausch von Berichten (15 Min.)**
    - Die Lernenden tauschen ihre Berichte aus und überprüfen gegenseitig ihre Arbeit.
6. **Zusammenfassung (5 Min.)**
    - Der Trainer hebt besonders gelungene Beispiele hervor.

Ressourcen: Berichtsvorlagen, Klemmbretter, Requisiten.
Bewertung: Verfassen eines Berichts mit einer Genauigkeit von 80 %.

Sitzung 18 – Kommunikation mit Lieferanten

CEFR-Link: A2 – Kann Bestellungen bei Lieferanten aufgeben und bestätigen.

Ziele:

- Rollenspiel: Anrufe oder E-Mails an Lieferanten.
- Bestellungen höflich bestätigen und klären.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Spiel „Was fehlt?“ (10 Min.)**
2. **Präsentation – Lieferantenphrasen (20 Min.)**
    - „Können Sie die Bestellung bestätigen?“ / „Die Lieferung ist verspätet.“
3. **Hören – Audioaufnahme eines Lieferantengesprächs (15 Min.)**
4. **Rollenspiel zu zweit – Gespräche mit Lieferanten (25 Min.)**
5. **Fallstudie – Verspätete Lieferung (15 Min.)**
    - Teams schlagen Lösungen vor.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

6. **Zusammenfassung (5 Min.)**

Ressourcen: Dialogkarten, Audiodatei, Fallstudienblatt.
Bewertung: Rollenspiel Lieferantengespräch mit 80 % Richtigkeit.

Sitzung 19 – Umgang mit Lagerproblemen

CEFR-Link: A2 – Kann beschädigte oder abgelaufene Lagerbestände beschreiben und melden.

Ziele

- Probleme mit Lagerbeständen identifizieren.
- Probleme einem Vorgesetzten melden.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Problembilder (10 Min.)**
    - Die Lernenden erraten das Problem (beschädigt, abgelaufen, fehlt).
2. **Präsentation – Problemvokabular (20 Min.)**
    - beschädigt, abgelaufen, kaputt, fehlt, verspätet.
3. **Geführte Übung – Arbeitsblatt „Finde das Problem“ (15 Min.)**
4. **Rollenspiel zu zweit – Bericht an den Vorgesetzten (25 Min.)**
5. **Feedback – Trainer-Modelle (15 Min.)**
6. **Zusammenfassung (5 Min.)**

Ressourcen: Fotokarten mit Problemen, Arbeitsblätter.
Bewertung: 3 Lagerprobleme korrekt melden.

Sitzung 20 – Rücksendungen und Umtausch

CEFR-Link: A2 – Kann Probleme erklären und Ersatz organisieren.

Ziele:

- Umgang mit falschen oder beschädigten Rücksendungen.
- Höflich um Ersatz bitten.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Kurzes Quiz (10 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

2. **Präsentation – Sätze zum Thema Rücksendungen (20 Min.)**
    - „Diese Schachtel ist falsch.“ / „Wir werden sie ersetzen.“
3. **Geführte Übung – Satzergänzung (15 Min.)**
4. **Gruppenfallstudie – Falsche Lieferung (25 Min.)**
5. **Rollenspiel – Ersatz anfordern (15 Min.)**
6. **Zusammenfassung (5 Min.)**

Ressourcen: Fallstudienkarten, Arbeitsblätter.
Bewertung: In 2/3 Szenarien korrekt erklären und Ersatz anfordern.

Sitzung 21 – Besprechungen im Lagerraum

CEFR-Link: A2 – Kann an einer kurzen Besprechung am Arbeitsplatz teilnehmen.

Ziele:

- Besprechungen verstehen und sich daran beteiligen.
- Grundlegende Lagerinformationen mit Kollegen austauschen.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Vokabeln für Besprechungen (10 Min.)**
    - Tagesordnung, diskutieren, planen, Aufgabe.
2. **Präsentation – Struktur von Besprechungen (20 Min.)**
3. **Geführte Übung – Arbeitsblatt zur Tagesordnung (15 Min.)**
4. **Gruppenrollenspiel – Mini-Meeting (30 Min.)**
    - Die Lernenden geben jeweils 1 Update.
5. **Feedback – Beobachter (10 Min.)**
6. **Zusammenfassung (5 Min.)**

Ressourcen: Tagesordnungsblätter, Rollenkarten.
Bewertung: Mindestens 2 Ideen in der Besprechung einbringen.

Sitzung 22 – Digitale Inventarsysteme

CEFR-Link: A2 – Kann unter Anleitung den Lagerbestand digital aktualisieren.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Ziele:

- Daten in ein digitales Formular eingeben.
- Verwenden Sie Formulierungen zum Aktualisieren von Datensätzen.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – QR-Code-Spiel (10 Min.)**
2. **Präsentation – Digitales Vokabular (20 Min.)**
   - Scannen, Aktualisieren, System, Code.
3. **Geführte Übung – Ausfüllen der digitalen Vorlage (15 Min.)**
4. **Praktische Übung – Barcode scannen (25 Min.)**
5. **Peer-Praxis – Aktualisierung 5 Einträge (15 Min.)**
6. **Zusammenfassung (5 Min.)**

Ressourcen: Laptop/Tablet, Barcode-Etiketten, Musterformulare.
Bewertung: 4/5 Einträge korrekt aktualisieren.

Sitzung 23 – Wiederholung Rollenspiel: Lagerbestand prüfen und Bericht erstellen

CEFR-Link: A2 – Kann Zählen, Berichten und Problemlösen integrieren.

Ziele:

- Kombinieren Sie mehrere A2-Fähigkeiten in einer Aufgabe.
- Liefern Sie Bestandsberichte an Kollegen.

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.):

1. **Aufwärmen – Kurze Zusammenfassung (10 Min.)**
2. **Gruppenaufgabe – Lagerraumkontrolle (40 Min.)**
3. **Präsentation des Berichts (20 Min.)**
4. **Peer Review (15 Min.)**
5. **Zusammenfassung (5 Min.)**

Ressourcen: Modelllagerraum, Berichtsbögen.
Bewertung: Bericht mit einer Genauigkeit von 85 % abgeben.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Sitzung 24 – VR-Übung: Umgang mit einem Problem

CEFR-Link: A2 – Kann auf Probleme am Arbeitsplatz mit höflichem Englisch reagieren.

Ziele

- Beobachten und Verstehen von Lagerproblemszenarien in VR.
- Üben Sie den Umgang mit Problemen in Rollenspielen.

Detaillierter Aktivitätsplan (90 Min.):

1. **Aufwärmen – Wiederholung des Vokabulars zu Problemen (10 Min.)**
2. **VR-Anzeige – Umgang mit einem Problem (25 Min.)**
    - **VR-Video 4** mit Erläuterungen durch den Trainer.
3. **Geführte Diskussion (15 Min.)**
    - Die Lernenden beschreiben die beobachteten Probleme.
4. **Rollenspiel zu zweit – Problemlösung (30 Min.)**
5. **Zusammenfassung (10 Min.)**

Ressourcen: VR-Headset/Projektor, Problemkarten.
Bewertung: 2/3 der VR-Probleme korrekt lösen.

Stufe B1 – Selbstständiger Anwender

Sitzung 25 – Problemlösung in der Lagerverwaltung

CEFR-Link: B1 – Kann Bestandsabweichungen erklären und beheben.

Ziele:

- Bestandsabweichungen identifizieren und erklären.
- Lösungsvorschläge mit geeigneten Formulierungen unterbreiten.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Quiz „Was stimmt nicht?“ (10 Min.)**
    - Die Lernenden erraten Probleme anhand von Fotos (fehlende Artikel, Überbestände).
2. **Präsentation – Vokabeln zum Thema Problemlösung (20 Min.)**
    - Mangel, Überbestand, Effizienz, dringend, Lösung.
3. **Geführte Übung – Szenario-Zuordnung (15 Min.)**

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Die Lernenden ordnen Probleme möglichen Lösungen zu.

4. **Gruppenfallstudie (25 Min.)**
    - Teams lösen 3 Probleme und präsentieren Lösungen.
5. **Zusammenfassung (20 Min.)**
    - Die Klasse vergleicht die Lösungen.

Ressourcen: Szenario-Karten, Foto-Impulse, Arbeitsblätter.
Bewertung: In 3/4 Fällen wird die richtige Lösung vorgeschlagen.

Sitzung 26 – Notfallszenarien

CEFR-Link: B1 – Kann mit klaren Anweisungen auf Notfälle reagieren.

Ziele:

- Behandeln Sie Notfälle am Arbeitsplatz (Verschüttungen, Unfälle, Brände).
- Geben Sie unter Stress klare und höfliche Anweisungen.

Detaillierter Ablaufplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Quiz zu Notfallsymbolen (10 Min.)**
2. **Präsentation – Notfallvokabular (20 Min.)**
    - Verschüttungen, Unfälle, Verletzungen, Brände, Evakuierungen.
3. **Geführte Übung – Notfall-Ablaufdiagramme (15 Min.)**
4. **Simulationsübungen (30 Min.)**
    - Die Teams üben den Umgang mit Notfällen.
5. **Zusammenfassung (15 Min.)**
    - Die Lernenden tauschen sich über einen Notfallausdruck aus.

Ressourcen: Poster, Ablaufpläne, Requisiten (Wasser, Kisten).
Bewertung: Korrekte Reaktion in 2/3 Übungen.

Sitzung 27 – Zeitmanagement und Prioritätensetzung

CEFR-Link: B1 – Kann Aufgaben priorisieren und Entscheidungen begründen.

Ziele:

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

CC BY

- Entscheiden, welche Standardaufgaben dringend sind.
- Begründen Sie die Priorisierung.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Aufgabensortierspiel (10 Min.)**
2. **Präsentation – Zeitbegriffe (20 Min.)**
   - dringend, Priorität, Frist, Multitasking.
3. **Geführte Übung – Rangfolge-Übung (15 Min.)**
   - Die Lernenden ordnen Aufgaben nach ihrer Dringlichkeit.
4. **Simulation – Vielbeschäftigte Schicht (30 Min.)**
   - Die Lernenden bearbeiten mehrere Anfragen in begrenzter Zeit.
5. **Zusammenfassung (15 Min.)**
   - Der Trainer gibt Feedback zu den Prioritäten.

Ressourcen: Aufgabenkarten, Timer, Arbeitsblätter.
Bewertung: In 80 % der Fälle richtige Prioritäten setzen.

Sitzung 28 – Effizienzsteigerungen

CEFR-Link: B1 – Kann Verbesserungen am Arbeitsplatz vorschlagen.

Ziele:

- Ineffizienzen in der Lagerhaltung identifizieren.
- Höflich Verbesserungen vorschlagen.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Fotos „Finde die Ineffizienz“ (10 Min.)**
2. **Präsentation – Vokabular zum Thema Effizienz (20 Min.)**
   - Verzögerung, Verbesserung, Prozess, Rationalisierung.
3. **Gruppen-Brainstorming (15 Min.)**
   - Die Teams listen häufige Verzögerungen im Lager auf.
4. **Verbesserungsworkshop (30 Min.)**
   - Die Teams schlagen zwei Lösungen vor und präsentieren diese.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

5. **Zusammenfassung (15 Min.)**

- Die Klasse stimmt über die beste Verbesserung ab.

Ressourcen: Foto-Impulse, Flipchart/Marker.
Bewertung: Mindestens zwei Verbesserungsvorschläge mit Begründung.

Sitzung 29 – Führungsqualitäten in der Lagerverwaltung

CEFR-Link: B1 – Kann Anweisungen geben und Aufgaben überwachen.

Ziele:

- Kollegen bei Aufgaben im Lagerraum anleiten.
- Verwenden Sie eine höfliche, aber klare Führungssprache.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Brainstorming zum Thema Führung (10 Min.)**
2. **Präsentation – Führungsvokabular (20 Min.)**
   - Zuweisen, beaufsichtigen, überprüfen, führen, Team.
3. **Geführte Übung – Anweisungsdrill (15 Min.)**
   - Die Lernenden üben, kurze Befehle höflich zu erteilen.
4. **Gruppenaufgabe – Lagerraum-Simulation (30 Min.)**
   - Ein Lernender übernimmt die Rolle des Teamleiters, die anderen die der Mitarbeiter.
5. **Zusammenfassung (15 Min.)**
   - Feedback der Teilnehmer zum Führungsstil.

Ressourcen: Requisiten, Checklisten, Rollenkarten.
Bewertung: Geben Sie während der Simulation mindestens drei klare Anweisungen.

Sitzung 30 – Probleme mit Lieferanten und Kunden

CEFR-Link: B1 – Kann Kunden- und Lieferantenbeschwerden bearbeiten.

Ziele:

- 3 Arten von Beschwerden bearbeiten.
- Sich höflich entschuldigen und Lösungen anbieten.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – „Was würden Sie sagen?“ (10 Min.)**
2. **Präsentation – Beschwerdeformulierungen (20 Min.)**
   - „Es tut mir leid, ich werde das in Ordnung bringen.“ / „Wir werden das sofort überprüfen.“
3. **Geführte Übung – Dialogkarten (15 Min.)**
4. **Rollenspiel – Beschwerdeszenarien (30 Min.)**
   - Verspätete Lieferung, beschädigte Verpackung, falsche Bestellung.
5. **Zusammenfassung (15 Min.)**
   - Gruppenreflexion zum Thema Höflichkeit.

Ressourcen: Dialogkarten, Rollenspielskripte.
Bewertung: 3 Beschwerdeszenarien korrekt bearbeiten.

Sitzung 31 – Abschließende Lagerraum-Simulation (individuelle Bewertungen)

CEFR-Link: B1 – Kann Lageraufgaben selbstständig in realistischen Zeiträumen erledigen.

Ziele:

- Beherrschung der Kommunikation und Verfahren im Lagerbereich nachweisen.
- Erledigen Sie Aufgaben ohne Aufforderung und unter Zeitdruck.

Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmen – Zusammenfassung der „Top 10 Phrasen” (10 Min.)**
2. **Individuelle Bewertungen (65 Min.)**
   - Jeder Lernende erledigt 3 zufällige Aufgaben: Lieferkontrolle, Lagerbericht, Problemlösung.
3. **Beobachtung durch Gleichaltrige (15 Min.)**
   - Die Lernenden machen sich Notizen zur Leistung ihrer Klassenkameraden.

Ressourcen: Szenario-Datenbank, Bewertungsbögen, Requisiten.
Bewertung: Bewertung nach Genauigkeit, Höflichkeit und Effizienz.

Sitzung 32 – Workshop zu Reflexion und Feedback

CEFR-Link: B1 – Kann über das Lernen reflektieren und Ziele setzen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Ziele:

- Persönliche Fortschritte und Erfolge überprüfen.
- Geben Sie Feedback und schlagen Sie zukünftige Ziele vor.

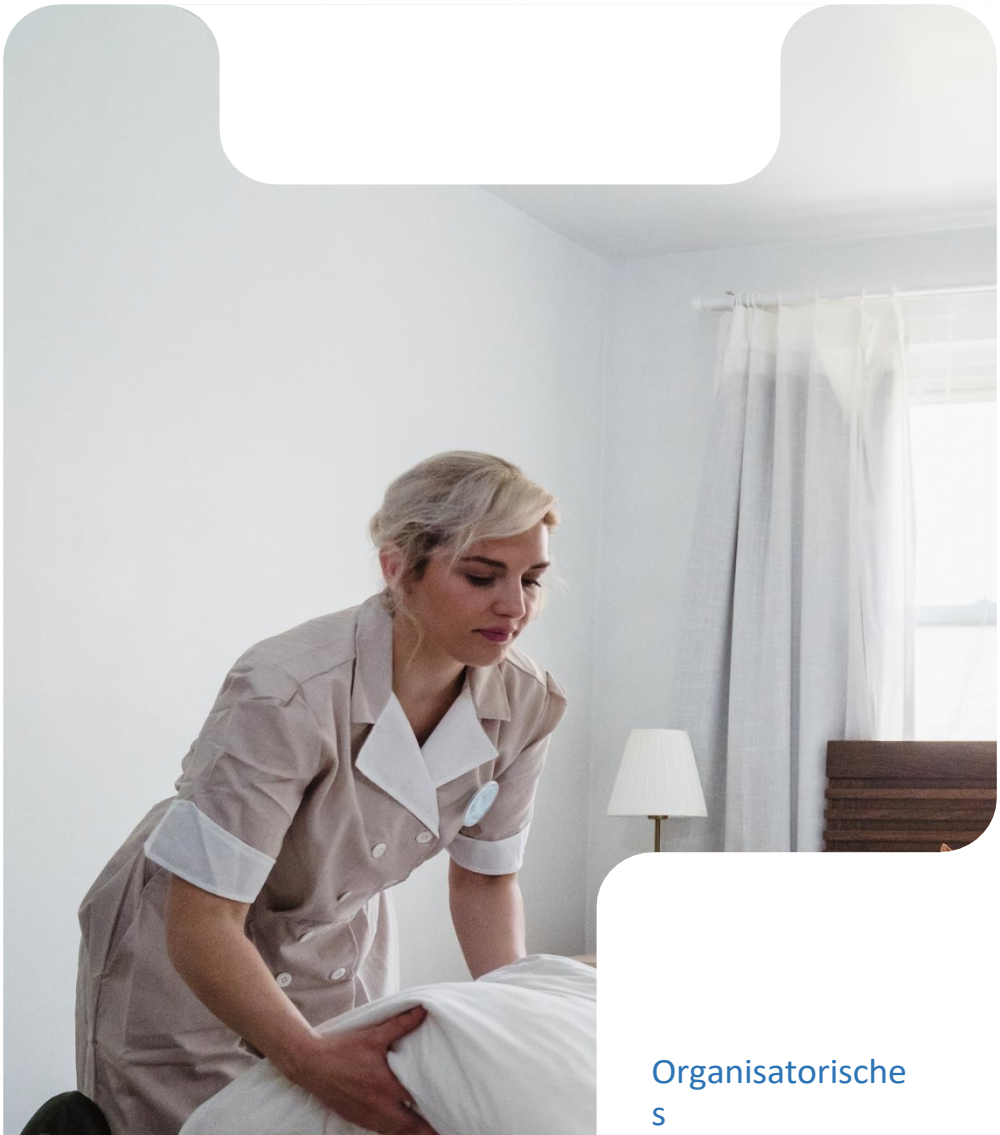
Detaillierter Aktivitätenplan (90 Min.):

1. **Aufwärmübung – Reflexionsfrage (10 Min.)**
    - „Was war das Nützlichste, was Sie gelernt haben?“
2. **Persönliche Reflexion schriftlich festhalten (20 Min.)**
    - Die Lernenden schreiben 1 Stärke + 1 Verbesserungsziel auf.
3. **Austausch in Zweiergruppen (20 Min.)**
4. **Gruppendiskussion – Kurshighlights (20 Min.)**
5. **Feedback des Trainers (15 Min.)**
6. **Zusammenfassung (5 Min.)**
    - Zertifikate oder informelle Anerkennung.

Ressourcen: Reflexionsbögen, Stifte.
Bewertung: Füllen Sie das Reflexionsblatt aus und teilen Sie eine Idee mit.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.



f the author(s) only
ation and Culture
onsible for them.

Organisatorische
s

3. Hauswirtschaft

Der Lehrplan für **die Ausbildung von Hauswirtschaftspersonal** soll den Lernenden die notwendigen **Sprachkenntnisse, Kommunikationsfähigkeiten am Arbeitsplatz und das technische Vokabular** vermitteln**,** die für die Ausübung einer professionellen Tätigkeit im Hauswirtschaftsbereich erforderlich sind. Der Kurs folgt einem strukturierten **Aufbau von A0 bis B1** und stellt sicher, dass sich die Lernenden von absoluten Anfängern zu selbstbewussten Englischsprechern der Mittelstufe entwickeln**,** die **Hauswirtschaftsaufgaben effizient ausführen, mit Gästen und Vorgesetzten kommunizieren und die Sicherheitsstandards am Arbeitsplatz einhalten** können.

Zu erreichende Niveaustufen

Der Lehrplan ist in **vier Stufen (A0 bis B1)** gegliedert, die jeweils auf der vorherigen aufbauen.

Stufe	Unterrichtsthemen	Quantifizierbare Ziele
A0	Reinigungsgeräte identifizieren, einfache Anweisungen verstehen, Grundlagen der Arbeitssicherheit.	Identifizieren von mehr als 10 Reinigungswerkzeugen, Befolgen von mehr als 5 grundlegenden Reinigungsanweisungen, Erkennen von mehr als 3 Arbeitsschutzzeichen.
A1	Befolgen von Reinigungsverfahren, Umgang mit Gästeanfragen, Hygienepraktiken.	Befolgen einer 5-stufigen Reinigungsroutine, Beantworten von mehr als 3 Gästewünschen, Vorführen der richtigen Handwäsche und Desinfektion.
A2	Zimmervorbereitung, Wäscheverwaltung, grundlegende Interaktion mit Gästen.	Ein Gästezimmer in 15 Minuten vorbereiten, 3+ Arten von Wäsche korrekt falten, Gäste mit 5+ gängigen Redewendungen begrüßen und ihnen behilflich sein.
B1	Fortgeschrittene Kommunikation im Housekeeping, Problemlösung im Gästeservice, Teamkoordination.	Lösen Sie mindestens drei Beschwerden von Gästen professionell, führen Sie während einer Schicht die komplette Reinigung einer Hoteletage durch und koordinieren Sie sich mit anderen Abteilungen in Rollenspielübungen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

A0 – Grundstufe (absoluter Anfänger)

Schwerpunkt von A0:

- Einführung in das Kernvokabular und die Bereiche der Küche anhand von realen Objekten + großen Bildmaterialien.
- Ein-Schritt-Befehle mit Vorführungen und Gesten trainieren.
- Festlegung grundlegender Sicherheits- und Hygieneregeln und Vermittlung von Symbolkenntnissen.
- Vertrauen durch Mikroaufgaben, Wiederholung und gegenseitige Unterstützung aufbauen.

Die Rolle des Lehrers (Durchführung):

Verwenden Sie große visuelle Hilfsmittel und Realia; vorführen → pantomimisch darstellen → Lernende wiederholen/ausführen; Anweisungen auf 5–7 Wörter beschränken; schnelle Wechsel vornehmen, damit alle alle ein bis zwei Minuten sprechen/sich bewegen; Paar-/Gruppenübungen und kleine Erfolge nutzen, um die Motivation zu steigern.

Anmerkungen für Lehrkräfte

1. Ausgangsbild-Wortkern (15–25 Begriffe) – Messer, Löffel, Gabel, Pfanne, Topf, Deckel, Tablett, Schüssel, Schneidebretter (rot/grün/gelb/blau), Schäler, Schneebesen, Schöpfkelle, Zange, Backofen, Herd, Spüle, Kühlschrank, Gefrierschrank, Mülleimer, Handschuhe, Schürze, Haarnetz. Ziel ist die Zuordnung von Lauten und Buchstaben + klare Aussprache (Lehrer berührt beim Vorführen den Mund).
2. Zahlen und Maße, die am ersten Tag verwendet werden – 1–10; ½, 1, 2; 50 g/100 g/1 l; 5/10/15 min; °C-Symbol und Timer-Formen lesen. Verwenden Sie taktile Krüge/Becher und groß gedruckte Waagen.
3. Sicherheits- und Hygienesymbole – HEISS, SCHARF, NASSER BODEN, HÄNDE WASCHEN, HANDSCHUHE, HAARNETZ; Einführung der Idee farbcodierter Tafeln (Fleisch/Gemüse/Fisch/gekocht) mit Fotos/Symbolen.
4. Überlebensphrasen (Poster für Chor-Echo) – „Ich brauche _____." „Bitte reichen Sie ___." „Wo ist _____?" „Heiß!" „Scharf!" „Hände waschen." „Tisch abwischen." Call-and-Response + Pantomime einbauen.
5. Peer-Learning-Routine – A0-Neulinge werden für jede Aufgabe mit einem etwas stärkeren Partner (A0+ oder A1) zusammengebracht: Der Partner gibt Tipps, macht es vor und bestätigt.
6. Trauma-informierte Umsetzung – vorhersehbare Routine, Möglichkeit zum Verzicht auf laute Geräusche/VR beim ersten Versuch, klare Grenzen, positives Mikro-Feedback. (Entspricht der EmpowerHer-Pädagogik und dem PR2-Pilotkontext.)

Lernergebnisse (A0)

Am Ende von A0 kann jeder Lernende:

- 10–15 Werkzeuge/Bereiche mit Bildunterstützung benennen.
- 5+ einstufige Anweisungen befolgen (Hände waschen / auf Waschbecken zeigen / Löffel nehmen / Kühlschrank öffnen / Handschuhe anziehen).

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- 5+ Sicherheits- und Hygienesymbole identifizieren und eine 1–2-Wort-Warnung aussprechen („heiß“, „scharf“, „nasser Boden“).
- 6–8 Etiketten korrekt in einer nachgebildeten Küchenkarte/einem nachgebildeten Küchenbereich platzieren.

Übungen

1) Zuhören, lesen und wiederholen (Küchengeräte/Reinigungsutensilien)

Aufgabe: Benennen Sie die Gegenstände, nachdem der Lehrer sie vorgemacht hat.
Ziele: Bewusstsein für Laute und Buchstaben; Wörter erkennen und sich merken.
Zielvorgabe (mit Bildern/Realien)
Löffel, Kelle, Schneebesen, Schäler, Zange, Tablett, Schüssel, Pfanne, Topf, Deckel, Schneidebretter (rot/grün/gelb/blau), Schwamm, Tuch, Spülmittel, lebensmittelechtes Desinfektionsmittel, Handschuhe, Schürze, Haarnetz, Mülleimer, Mopp, Besen, Spüle, Herd, Backofen, Kühlschrank, Gefrierschrank.

Materialien: große Bildkarten/Realien (eine pro Gegenstand). Z. B.: Bettdecke, Decke, Besen, Eimer, Teppich, Reinigungsspray, Tuch, Vorhänge, Waschmittel, Staubtuch, Kehrschaufel, Boden, Lebensmittelaufbewahrung, Möbel, Handschuhe (Einweg), Handseife, Wäsche, Maske, Spiegel, Mopp, Mopp-Nachfüllpackungen, Papierhandtuchrolle, Kissenbezug, Zimmer, Shampoo, Schwamm, Bettwäsche, Toilettenbürste, Toilettenpapier, Handtuch, Müllbeutel, Mülleimer, Staubsauger, Fenster

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

https://rdomaha.org/host-a-cleaning-supply-drive/

Vorgehensweise: Der Lehrer zeigt ein Bild/einen realen Gegenstand → spricht das Wort deutlich aus → die Lernenden wiederholen es im Chor, dann einzeln (jeweils 2–3 Gegenstände).
Schnellcheck: Jeder Lernende nennt 5 Begriffe richtig (mit Hilfe des Bildes).

2) Flashcard-Zuordnung / Bild-Wort-Zuordnung

Aufgabe: Bilder mit geschriebenen Wörtern verbinden.
Ziel: Vertiefung der Erkennung aus Aufgabe 1. Verwenden Sie genau denselben Kartensatz.
Vorgehensweise: Karten auslegen; Lernende bilden Paare; Lehrer achtet auf die Aussprache. Bewertung:
12/16 Paare = bestanden für A0.

3) Memory (Paarspiel)

Aufgabe: Passende Bild-Wort-Paare finden.
Ziel: Wiederholung und Festigung des Wortschatzes durch Spielen.
Materialien: dasselbe Kartenspiel wie bei Nr. 1–2.
Vorgehensweise: Karten liegen verdeckt; Lernende decken zwei Karten auf; behalten sie, wenn sie zusammenpassen; die meisten Paare gewinnen.

4) Sortieren! (Nach Logik klassifizieren)

Aufgabe: Gegenstände nach Verwendung/Bereich/Sicherheit gruppieren.
Ziel: Bedeutung verstehen und Wörter angemessen verwenden.
Vorgeschlagene Gruppen (mehrere richtige Antworten möglich):

- Vorbereitungswerkzeuge: Messer* (nur Abbildung), Schäler, Schneebesen, Zange, Schneidebretter.
- Nasse Reinigung: Schwamm, Tuch, Spülmittel, Desinfektionsmittel, Handschuhe.
- Trockenreinigung: Besen, Kehrschaufel, Mopp (trockener Kopf), Papiertücher.
- Geräte/Bereiche: Herd, Backofen, Spüle, Kühlschrank, Gefrierschrank, Vorbereitungstisch.
- Abfall: Müllbeutel, Mülleimer.

Bewertung: Die Lernenden erklären drei Gruppen mit jeweils einem Wort (z. B. „nass“, „Vorbereitung“, „kalt“).

5) „Wo ist der richtige Ort …?“ (Aufräumroutine & Präpositionen)

Aufgabe: Wähle für jeden Gegenstand die richtige Tischkarte aus.
Ziele: Vokabeln üben + in/auf/unter/neben; ordentliche Gewohnheiten entwickeln.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Materialien: Gegenstandskarten aus Nr. 1; Platzkarten: im Kühlschrank, im Gefrierschrank, im Schrank, auf dem Vorbereitungstisch, am Spülbecken, im Mülleimer, im Putzraum, auf dem Herd, im Regal.
Vorgehensweise: Der Lehrer zeigt „Handtuch/Tablett/Desinfektionsmittel“ → Die Lernenden wählen die richtige Platzkarte aus (z. B. „im Putzraum“, „auf dem Regal“, „am Spülbecken“). Besprechen Sie gegebenenfalls mehrere gültige Antworten. Beispiel: Der Lehrer nimmt die Karte, auf der „Handtuch“ steht oder auf der ein Bild dieses Gegenstands zu sehen ist.
Der Lehrer zeigt den Lernenden die Karte und fragt: „Wo ist der richtige Platz für die (sauberen) Handtücher?“ Der Lernende sieht sich mehrere Antwortvarianten auf den Karten an und wählt die passende Antwort aus: „Im Badezimmer!“
Es sollte beachtet werden, dass manchmal mehrere Kombinationen möglich sind. In diesem Fall kann dies mit den Lernenden besprochen werden. Wenn die Lernenden die Antwort überhaupt nicht wissen, kann der Lehrer zwei Antwortvarianten vorschlagen, von denen eine richtig ist. Dies kann den Lernenden helfen, die richtige Antwort zu finden.
Mögliche Kombinationen, z. B.:
Tagesdecke, Decke, Kissenbezug, Bettwäsche – im Schlafzimmer Besen,
Kehrschaufel, Eimer – im Hauswirtschaftsraum Teppich – auf dem Boden
Reinigungsspray, Waschmittel – im Hauswirtschaftsraum Tassen,
Becher, Teller – in der Küche
Staubtuch, Lappen, Mopp, Schwamm – im Vorratsraum für Reinigungsutensilien
Jacken – in der Schublade
Wäsche – in der Waschküche
Shampoo, Toilettenpapier, Handtücher – im Badezimmer
Müllbeutel – im Mülleimer
Staubsauger – im Vorratsraum für Reinigungsutensilien
Bewertung: 8 richtige Platzierungen pro Lernendem während der gesamten Aktivität.

6) Einfache (Selbst-)Anweisungen (ich/du + bringen/legen)

Aufgabe: Bilden Sie kurze Sätze, um Gegenstände in die richtigen Bereiche zu bringen.
Ziele: Pronomen („ich/du“), grundlegende Satzstruktur, Routinesprache. Materialien:
gleiche Gegenstands-/Ortskarten; Verbkarte „bringen/legen/aufbewahren/wegwerfen“.
Vorgehensweise: Wenn alle Karten sortiert sind, können kurze Sätze mit den erhaltenen Wortkombinationen, verschiedenen Personalpronomen (ich, du, ...) und beispielsweise mit dem Verb „bringen“ gebildet werden, wobei die logischen Zusammenhänge zwischen den Wörtern zu beachten sind.
Der Lehrer beginnt und sagt beispielsweise: „Ich bringe Jacken in die Schublade. Und du? Du bringst Tassen in die Küche.“
Der antwortende Lernende beginnt mit „Ich …“, wiederholt den Gegenstand und fährt dann mit „Du …“ fort, zeigt auf den nächsten Lernenden und nennt den nächsten Gegenstand usw.
Beispiel:
„Ich bringe Tassen in die Küche. Und du? Du bringst den Staubsauger in den Vorratsraum.“

Co-funded by the European Union
Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

„Ich bringe den Staubsauger in den Hauswirtschaftsraum. Und du? Du bringst Handtücher ins Badezimmer.“
„Ich bringe Handtücher ins Badezimmer. Und du? Du bringst … ins …“ .

7) Einfache Befehle: Pantomime (Verben entdecken)

Aufgabe: Der Lehrer mimt, die Lernenden erraten das Verb, dann wird gewechselt.
Ziele: Erlernen der wichtigsten Verben für die Küche durch Handeln. Angepasste Verb-Liste aus Ihrer Datei.
Verben für die Küche (A0-Teilmenge): waschen, schneiden, schälen, mischen, gießen, abwischen, wischen, kehren, leeren (Mülleimer), füllen (Flasche), aufbewahren, ersetzen (Beutel), reinigen, desinfizieren.
Vorgehensweise: Der Lehrer mimt „Tisch abwischen / Boden wischen / Oberfläche desinfizieren“ → die Lernenden sagen das Verb; dann mimt der Lernende, die Klasse errät, z. B.:
ordnen, bringen, ändern, überprüfen, reinigen, desinfizieren, trocknen, abstauben, leeren, füllen, falten, inspizieren, wischen, organisieren, polieren, ersetzen, spülen, schrubben, sortieren, sprühen, lagern, aufbewahren, kehren, staubsaugen, waschen, abwischen usw.
Der Lehrer liest die Verben aus der Liste laut vor und demonstriert/pantomimiert die entsprechende Tätigkeit; z. B.: „fegen” – der Lehrer tut so, als würde er den Boden fegen.
Die Lernenden versuchen, die Verben zu benennen und die entsprechende Tätigkeit der Reihe nach nachzuspielen. Bewertung: Jeder Lernende identifiziert 4 Verben richtig.

8) Errate es! (umgekehrte Pantomime)

Aufgabe: Die Lernenden pantomimieren, ihre Mitschüler erraten das Verb
oder den kurzen Befehl. Ziel: Wiederholung + Abrufen der Verben aus Nr.
7.
Vorgehensweise: Karten paaren (Verb + Objekt). Schüler A mimt „Karotte schälen / Wasser einschenken / Brett desinfizieren“; Schüler B sagt das Verb (und wenn möglich das Objekt).
Erweiterung: Werkzeugwort hinzufügen („mit einem Schäler schälen”).

9) Kurze Befehle (Imperative mit visuellen Hilfsmitteln)

Aufgabe: Kurze Imperativbefehle verstehen und ausführen. Ziele: Verb +
Substantiv + Ort verknüpfen; körperlich reagieren.
Materialien: Verbenliste; Karten mit Gegenständen/Orten; Whiteboard (Verben grün markieren – Ihre Farbcodierung).
Vorgehensweise: Der Lehrer kombiniert die gelernten Verben mit einigen zuvor gelernten Substantiven und formuliert kurze Sätze im Imperativ – kurze Befehle, wie sie im Haushalt vorkommen. Es ist möglich, die Karten und die Liste der Verben zu verwenden, um den Vorgang zu veranschaulichen.
Die Sätze (kurze Befehle) werden auf die Tafel geschrieben und die Lernenden schreiben die Sätze in ihre Hefte. Die Verben in den Sätzen können hervorgehoben werden. (Wenn Sie beginnen, kurze

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Sätze – Befehle, Fragen und Antworten – Es empfiehlt sich, ein Farbcodierungssystem zu verwenden, um verschiedene Wortarten zu kennzeichnen und zu organisieren (z. B. werden Verben grün hervorgehoben).
Wenn der formulierte kurze Befehl völlig klar ist, „ergänzt“ einer der Lernenden den Befehl, indem er die erforderliche Handlung pantomimisch darstellt oder die Handlung in der simulierten Situation ausführt.
Wenn die Lernenden das Verb nicht vollständig verstehen, weist der Lehrer erneut auf dieses Verb in der Liste hin und demonstriert die erforderliche Handlung, um den Befehl auszuführen. Wenn die Lernenden sich an die Substantive erinnern müssen, werden Karten mit den Wörtern und Bildern verwendet.
Wenn die Lernenden alle Wörter im Satz verstanden haben, wiederholt der Lehrer den Befehl und einer der Lernenden antwortet entsprechend.
Dann beginnen die Lernenden, abwechselnd kurze Befehle zu bilden und diese zu vervollständigen. Beispiel: Lehrer:
„Bitte putzt die Fenster / den Boden / das Badezimmer!“ – Der Lernende ahmt das Putzen des Fensters nach.
„Wisch bitte die Regale / Tische / Möbel ab!“
„Bitte falte die Wäsche!“
„Wisch bitte den Boden / Flur / das Badezimmer!“
„Bitte bring das Badezimmer in Ordnung!“
„Bitte polieren Sie die Möbel / Tische / Schreibtische!“
„Bitte ersetzen Sie die Handtücher / das Toilettenpapier / die Vorhänge!“
„Bitte den Teppich staubsaugen!“
„Wischen Sie bitte die Möbel ab!“
Bewertung: Jeder Lernende führt 4/5 einstufige Anweisungen erfolgreich aus.

10) Sicherheitshinweise – Reinigung und Desinfektionsmittel (küchengeeignet)

Aufgabe: Lernen und Beschriften der wichtigsten Regeln für Chemikalien in Küchen.
Ziel: Grundlagen zu PSA, Nichtmischen und lebensmittelechten Desinfektionsmitteln verstehen.
Materialien: Poster (Regeln), Bilderset mit Reinigungsmitteln: Spülmittel, Fettlöser, lebensmittelechtes Desinfektionsmittel/Spray, Glasreiniger, Edelstahlreiniger, Toilettenreiniger (als nicht für die Küche geeignet kennzeichnen), Handschuhe, Maske.

https://guardianprotection.com/blog/were-serving-a-refresher-course-on-safer-household-cleaning/

Co-funded by the European Union
Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Vorgehensweise: Der Lehrer stellt die Regeln vor (Etikett lesen; Handschuhe tragen; nicht mischen; lebensmittelechtes Produkt verwenden; von Lebensmitteln fernhalten; Oberflächen bei Bedarf abspülen). Flaschen/Bilder zeigen → Lernende wählen aus, welche Handschuhe erfordern und welche lebensmittelecht für die Verwendung in der Küche sind.
Videooption: kurzer Clip zum Reinigungsset für neue Mitarbeiter → Lernende zeigen auf Gegenstände, für die in der Küche Handschuhe erforderlich sind oder nicht.
Bewertung: Die Lernenden kennzeichnen 4 Produkte korrekt (z. B. „Desinfektionsmittel = lebensmittelecht“, „Glasreiniger = Handschuhe“, „Toilettenreiniger = NICHT für die Küche“).

Mikrobewertungen (über die gesamte Sitzung verteilt)

- Vokabeln identifizieren: 10–15 Gegenstände mit Bildunterstützung benennen (aus Nr. 1–3).
- Platzierung und Präpositionen: 6–8 richtige Zuordnungen (aus Nr. 5).
- Befehle: 4/5 einstufige Aktionen ausführen (aus Nr. 9).
- Sicherheit sortieren/beschriften: 4 richtige Beschriftungen (aus Nr. 10).

Inklusion und Differenzierung (Kurzanleitung)

- Verwenden Sie zunächst Optionen, die nur Bilder enthalten; erlauben Sie Gesten/L1-Flüstern; bieten Sie zwei Auswahlmöglichkeiten an.
- Für schnelle Lerner fügen Sie Farbkarten + Lebensmittelzuordnungen und Verben + Werkzeugerweiterungen hinzu.
- Behalten Sie das Messer als reines Bild bei A0 bei; keine Handhabung.
- Vorhersehbare Routine; wenig Lärm; bei Bedarf Alternative zum Video möglich.

Ressourcen

- **Karteikarten und Poster:** Laminierte Bilder von Küchenutensilien und -geräten.
- **YouTube-Videos:** Tutorials zu „Grundlegenden Küchenwerkzeugen und ihrer Verwendung”.
- **Ausdruckbare Arbeitsblätter:** Vokabellisten zum Thema Küche und Erkennen von Sicherheitsschildern.
- **Digitale Apps:** Duolingo für grundlegende Vokabeln zum Thema Lebensmittel.
- **VR-Modul:** Virtueller Rundgang durch die Küche, um die Lernenden mit den Küchenräumen vertraut zu machen.

A1 – Grundlegende Benutzerebene (Anfänger)

- Verstehen und Befolgen grundlegender Kochanweisungen.
- Erlernen von Hygienepraktiken und Umgang mit Zutaten.
- Verwendung kurzer, strukturierter Sätze zur Kommunikation in der Küche.
- Rolle des Lehrers: Einfache mündliche Kommunikation fördern, Küchenabläufe demonstrieren und schriftliche Anweisungen einführen.

Anmerkungen für Lehrkräfte

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Wechseln Sie von 1-stufigen zu 4–5-stufigen Abläufen unter Verwendung von nummerierten Rezeptkarten, Timern und einfachen Zeitangaben (z. B. 10 Min., 180 °C als Erkennungsmerkmal). Betonen Sie „zuerst/als nächstes/dann/zum Schluss“.
- Erweitern Sie den Wortschatz für Zutaten und deren Handhabung: waschen, schälen, hacken, mischen; Bereiche (Kühlschrank vs. Vorratskammer) und „Verbrauchsdatum” anhand von groß gedruckten Etiketten lesen. Fügen Sie grundlegende Allergene hinzu: Milch, Eier, Nüsse, Gluten, Fisch.
- Aufbau Kommunikation Rahmen für Fragen/Klärungen und Berichten: „Kann ich___ verwenden?“, „Wo ist die___ ?“, „Wie viele___ ?“, „Zuerst___ , dann___ .“, „Wir brauchen mehr .“
- Halten Sie die Hygieneroutine klar und deutlich ein: Schritte zum Händewaschen, Trennung von rohen und gekochten Lebensmitteln, Sauberkeit während der Arbeit, Farbtabellen. Verwenden Sie Bildhinweise und ✔/✖-Entscheidungen.
- Fördern Sie die gegenseitige Unterstützung (Buddy-Checks) und sehr kurze VR-/Digitalclips, um die Schritte zu festigen (A1 Exposition, 3–5 Min.), im Einklang mit der Integration von PR2/PR1

Übungen

1) Schrittweise Raumreinigung (mehrstufige Anweisungen)

Aufgabe
Verstehen und Befolgen mündlicher und schriftlicher Reinigungsanweisungen; vollständige Reinigung eines Raums in einer simulierten Umgebung.

Ziele

- Haushaltsbezogene Substantive/Verben für Reinigungsmittel und Routinen lernen.
- Verwenden Sie Imperative + Höflichkeitsformeln („bitte“).
- Verwenden Sie Sequenzer, um Aktionen zu strukturieren.

Material
Bild-/Wortkarten (Haushaltsvokabular), Aufgaben-/Anweisungsliste, Reinigungs-Checkliste (5–8 Schritte), z. B.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

https://www.littlehotelier.com/wp-content/uploads/2023/09/hotel-housekeeping-1024x614.png

Die Lernenden sehen sich außerdem das Video mit einer Schritt-für-Schritt-Anleitung und Demonstration der Hauswirtschaftsverfahren an und wiederholen die Abfolge der Schritte zur Reinigung/Vorbereitung eines Gästezimmers (in einer simulierten Umgebung). Z. B.: „ICH HABE UNSER HOTELZIMMER VOR DEM AUSCHECKEN GEREINIGT | 15 Minuten GRÜNDLICHE REINIGUNG
und Fragen und Antworten!“ In diesem Video werden Fragen und Antworten zur Reinigungsroutine (während der Reinigungssequenz) präsentiert. Außerdem wird ab 6:07 ein Tutorial zum Beziehen von Hotelbetten (mit schriftlichen Anweisungen) gezeigt. https://youtu.be/o10vb3dTsck
„Schulungsvideo für Haushälterinnen“ – dieses Video enthält eine detaillierte Reinigungssequenz – ab 1:30. https://youtu.be/4ySWWNykGMc

Lehrer-Demo (Skriptbeispiele)

- „Bitte wechseln Sie die Kissenbezüge!“
- „Bitte reinigen Sie die Fenster / den Boden / das Badezimmer!“
- „Bitte Lichtschalter / Türgriffe / Fernbedienungen reinigen und desinfizieren!“
- „Bitte stauben Sie die Regale / Tische / Möbel ab!“
- „Bitte leeren Sie den Mülleimer!“
- „Bitte falten Sie die Wäsche!“
- „Bitte wischen Sie den Boden/Flur/das Badezimmer!“
- „Bitte das Badezimmer aufräumen!“
- „Bitte polieren Sie die Möbel / Tische / Schreibtische!“
- „Bitte ersetze die Handtücher / das Toilettenpapier / die Vorhänge!“
- „Bitte die Toilettenartikel auffüllen!“
- „Bitte unter dem Bett kehren!“

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- „Bitte den Teppich staubsaugen!“
- „Bitte die Vorhänge/Gardinen waschen und desinfizieren!“
- „Bitte wischen Sie die Möbel/den Tisch ab!“
- „Bitte desinfizieren Sie häufig berührte Oberflächen mit Desinfektionsmittel!“

Vorgehensweise

- Zeigen Sie die Bildkarten; die Lernenden wiederholen im Chor und einzeln (Substantive und Verben).
- Lesen Sie gemeinsam die Anweisungsliste; unterstreichen Sie Verben; kreisen Sie höfliche Wörter ein.
- Modellieren Sie eine 5-stufige Minisequenz mit Sequenzern an der Tafel.
- Die Paare führen die Sequenz im simulierten Raum durch; der Partner überprüft die Checkliste.
- Rollen tauschen; mit einer neuen Reihenfolge wiederholen.

Bewertung

- Befolgt 5 aufeinanderfolgende Schritte mit Aufforderungen = bestanden.
- Verwendet ≥3 Sequenzierer laut („Zuerst…, dann…“).
- Verwendet mindestens einmal die höfliche Formulierung „bitte“ oder „Könnten Sie …?“.

2) „Durcheinandergewürfelte“ Reinigungsschritte (Reihenfolge-Aktivität)

Aufgabe

Ordnen Sie die durcheinandergewürfelten Reinigungsschritte in die richtige Reihenfolge
und führen Sie sie aus. Ziele

- Vokabeln wiederholen; Reihenfolge der Arbeitsschritte für die Vorbereitung des Gästezimmers verinnerlichen.
- Verwenden Sie Sequenzierer in der Sprache.

Material

Poster mit Bildern (Haushaltsaktivitäten), Beispiele für verschiedene Haushaltsaktivitäten/Reinigungsaktivitäten, auf Papierstreifen geschrieben,
z. B.: den Boden wischen, den Boden kehren, Wäsche bringen, Staub wischen, Oberflächen reinigen, Oberflächen in der Küche abwischen, Fenster putzen, Fenster trocknen, Wasserhahn reinigen und desinfizieren, Pflegeprodukte auffüllen, bügeln, Badewanne schrubben/waschen usw.

Der Kursleiter zeigt das Poster und die Lernenden müssen sagen, welche Reinigungsroutinen darauf dargestellt sind.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

https://www.makrosafe.co.za/php/lib/fit_image.php?width=960&height=1248&mode=fit&y=0&x=0&image_path=/uploads/5d41402ab43db971xjS7Ynsf/html_blobs_media/GoodHousekeeping1.jpg

Vorgehensweise

1. Identifizieren Sie die Handlungen auf dem Poster.
2. Ordnen Sie die Papierstreifen den Bildern auf dem Poster zu.
3. Bilden Sie zu zweit eine korrekte Reihenfolge (z. B. zuerst Oberflächen reinigen, dann Staub wischen, dann Fenster putzen, dann Fenster trocknen, dann kehren, dann wischen, dann Badewanne schrubben, dann Wasserhahn desinfizieren).
4. Führen Sie die Schritte in einer simulierten Situation durch: Ein Vorgesetzter gibt Anweisungen, eine Reinigungskraft führt sie aus. Tauschen Sie die Rollen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Bewertung

- Logisch geordnete Abfolge (keine Fehler wie „erst nass, dann staubwischen”).
- Führt ≥5 Schritte in der richtigen Reihenfolge aus.
- Sagt ≥3 Wörter der Reihenfolge korrekt.

3) Wäsche falten und organisieren (Wäschehandhabung, Raumgestaltung)

Aufgabe

Räume die Zimmergegenstände gemäß den Standards an; falte und ordne Spannbettlaken und Bettlaken korrekt. Ziele

- Vertiefung des Wortschatzes zu Bettwäsche und Annehmlichkeiten.
- Befolgen Sie die schriftlichen Schritt-für-Schritt-Anweisungen zum Falten.

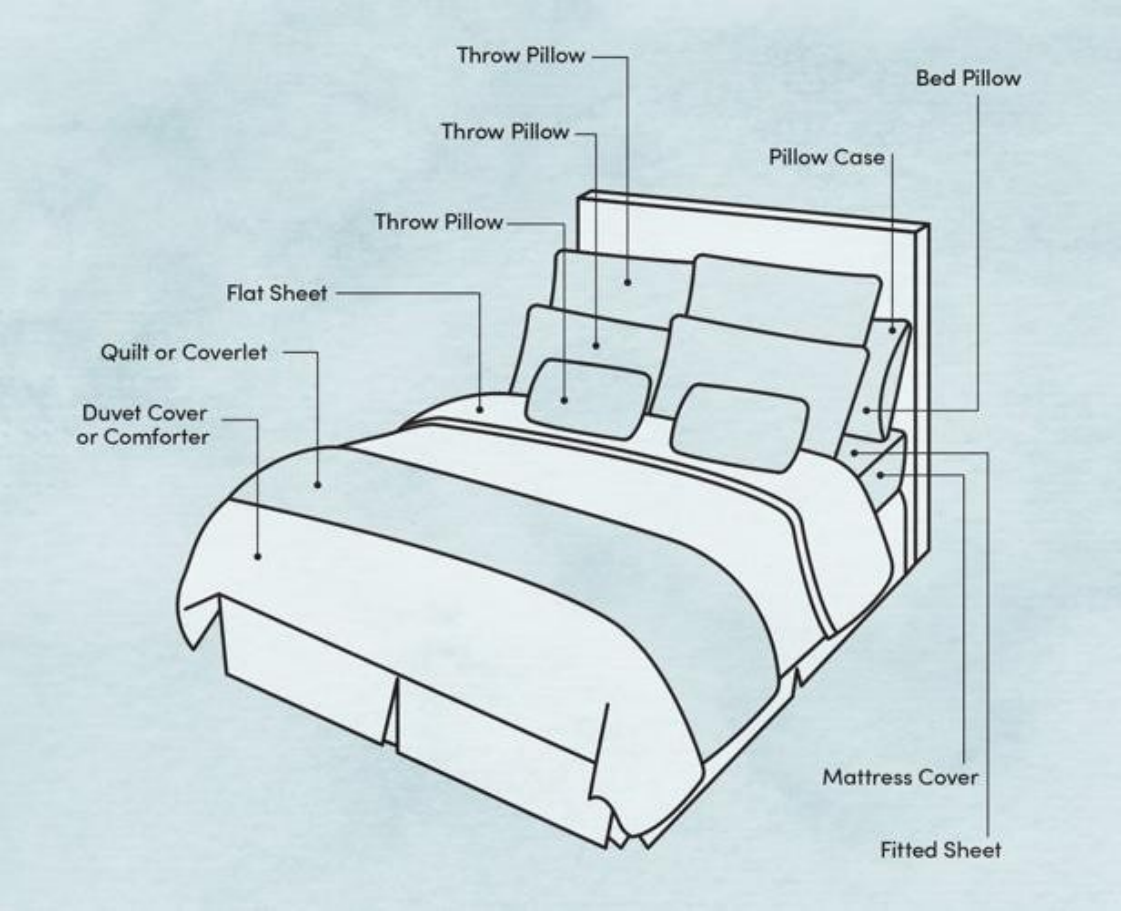
Material

Bild (Vokabeln zum Thema Housekeeping), Anweisungen (Falten und Ordnen von Bettwäsche).

Der Kursleiter zeigt ein Bild mit geschriebenen Wörtern zum Hauswirtschaftsvokabular (Bettwäsche und Zimmerausstattung). Die Lernenden versuchen, die Wörter zu lesen, der Kursleiter kann helfen, die Lernenden machen sich Notizen. Der Kursleiter weist auf die Anordnung der Gegenstände auf dem Bild hin.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.



https://www.wayfair.com/sca/ideas-and-advice/rooms/the-ultimate-guide-to-bedding-T836

Vorgehensweise

1. Benennen Sie die Gegenstände auf dem Bild; beachten Sie die Platzierung (z. B. Kissenbezüge auf dem obersten Regal).
2. Lesen Sie die Schritte zum Beziehen des Bettlaken; Trainer-Demonstrationen; Lernende üben jeden Schritt und dann die gesamte Abfolge; wiederholen Sie dies mit den Schritten zum Beziehen des Betttuchs.
3. Legen Sie die gefalteten Gegenstände in der richtigen Reihenfolge auf die Regalböden; beschriften Sie die Vorderseite der Stapel.

Die Lernenden können versuchen, die entsprechenden Gegenstände in der nachgestellten Situation anzuordnen – gemäß dem Beispiel auf dem Bild.

Der Lehrer weist darauf hin, dass man nach dem Waschen wissen muss, wie man beispielsweise Bettlaken faltet, um sie ordentlich zu verstauen. Die Lernenden sehen sich das Video mit Anweisungen zum Falten von Spannbettlaken an. Beispiel: Videoanleitung – https://www.goodhousekeeping.com/home/organizing/a26147205/how-to-fold-a-fitted-sheet/

Anschließend präsentiert der Kursleiter mehrere schriftliche Beispiele für Anleitungen, wie man Spannbettlaken und flache Bettlaken Schritt für Schritt faltet.

Die Lernenden lesen die Beispiele für Anweisungen. Der Lehrer hilft bei Bedarf, den Text zu verstehen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Beispiele für Anleitungen:
„Wie man ein Spannbetttuch faltet“

1 Das Laken auf links drehen: Halten Sie das Spannbetttuch an zwei Ecken einer kurzen Seite fest, wobei die elastische Seite zu Ihnen zeigt.

2 Ecken zusammenstecken: Eine Ecke über die andere legen und nach innen stecken, sodass die Ecken ineinander greifen.

3 Kanten glätten: Legen Sie das Laken auf eine ebene Fläche (z. B. ein Bett oder einen Tisch) und glätten Sie die elastischen Kanten, sodass ein ordentliches Rechteck entsteht.

4 Zu einem Quadrat falten: Falten Sie das Laken der Länge nach in der Mitte und dann noch einmal in der Mitte, wobei Sie die elastischen Teile nach innen stecken. Sie sollten nun einen langen, schmalen Streifen haben.

5 Zu einem Quadrat rollen oder falten: Falten Sie den Streifen in Drittel oder rollen Sie ihn fest zusammen, um ein kompaktes Quadrat zu erhalten. Übung macht den Meister!
https://www.winsham.com/blogs/view/tips_for_hotel_bedding_folds#:~:text=Flat%20sheets%20are%20easier%20to,to%20form%20a%20compact%20square

„How to Fold Flat Sheets“

1 Legen Sie das Laken flach aus: Breiten Sie das Laken auf einem Bett oder einem großen Tisch aus.

2 In der Mitte falten: Falten Sie das Laken der Länge nach in der Mitte.

3 Nochmals falten: Falten Sie es erneut in der Mitte, sodass ein langer Streifen entsteht.

4 Ein Quadrat formen: Falten Sie den Streifen in Drittel oder Viertel, um ein kompaktes Quadrat zu formen. Für ein besonders gepflegtes Aussehen bügeln Sie die Laken vor dem Falten.
https://www.winsham.com/blogs/view/tips_for_hotel_bedding_folds#:~:text=Flat%20sheets%20are%20easier%20to,to%20form%20a%20compact%20square

„Wie man ein Spannbetttuch faltet. Schritt-für-Schritt-

Anleitung“ Schritt 1: Das Laken in der Mitte falten

Beginnen Sie mit dem Blatt in Längsrichtung und falten Sie es in der Mitte, sodass die Ecken aufeinanderliegen. Achten Sie darauf, dass sich die
elastischen Kanten innerhalb der Falte
liegen. Schritt 2: Die Ecken
zusammenstecken
Nehmen Sie die beiden nebeneinander liegenden Ecken des gefalteten Blattes und stecken Sie sie in die beiden anderen Ecken.

Schritt 3: Das Laken erneut in der Mitte falten
Die elastischen Kanten des Blattes sollten nach außen zeigen, wenn Sie es erneut der Länge nach in der Mitte falten. Schritt 4: Ein Rechteck formen
Fassen Sie die beiden Ecken mit den elastischen Kanten und verbinden Sie sie miteinander. Nun sollte das Blatt einem Rechteck ähneln.
Schritt 5: Zu einem kleineren Rechteck falten

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Falten Sie das Blatt noch einmal der Länge nach in der Mitte. Sie sollten nun ein kleineres Rechteck erhalten haben.

Schritt 6: Letztes Falten

Sie können das Laken nun in Drittel oder Viertel falten. Herzlichen Glückwunsch, Sie haben ein Spannbetttuch richtig gefaltet! https://yorkshirebedding.co.uk/blogs/all/how-to-fold-a-fitted-sheet?srsltid=AfmBOopZNdMNFNYLTZA-Sb99fCRsBnqsYr2A6I6E0RF9RE-cLhhqx3lS

Nach dem Lesen und der Diskussion organisiert der Kursleiter ein „Bettwäsche-Faltquiz" in einer simulierten Umgebung, in der die Lernenden Fragen zum Falten des Bettlakens beantworten und die verschiedenen Schritte des Faltens eines Bettlakens demonstrieren müssen.

Bewertung

- Führt alle aufgeführten Schritte für einen Blatt-Typ der Reihe nach aus.
- Verstaut Gegenstände korrekt (Bettwäsche/Handtücher/Toilettenartikel in den richtigen Bereichen).

4) Zimmerausstattung: Aufräumen und Einrichten des Zimmers (Platzierung)

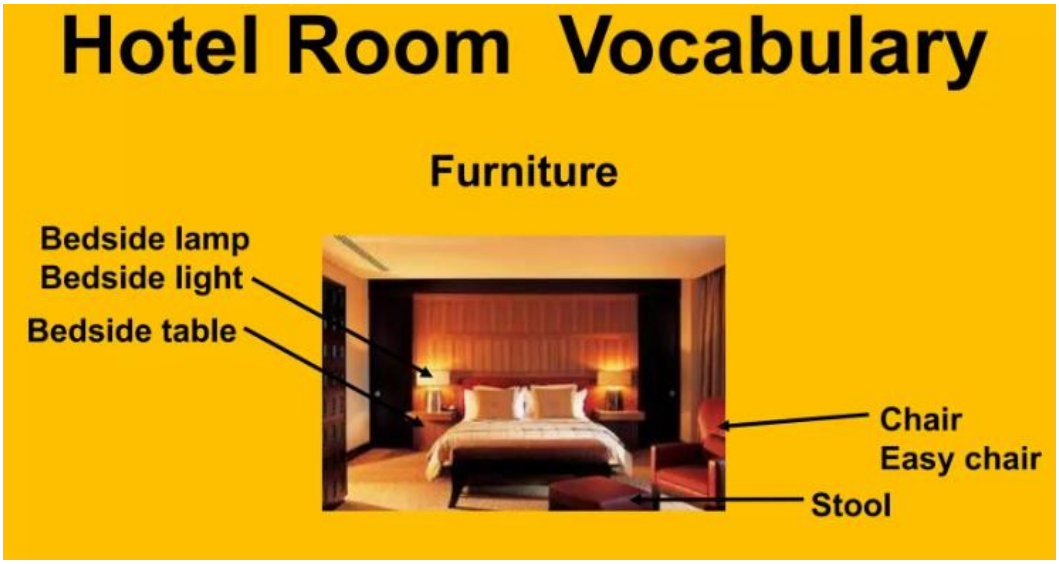
Aufgabe

Ordnen Sie die Gegenstände ihren richtigen Plätzen im Zimmer zu; führen Sie eine Sortier-/Platzierungsaktivität in einem nachgebildeten Zimmer durch. Ziele

- Vokabular zu Zimmergegenständen wiederholen/erweitern.
- Anwendung von Standards für die Platzierung

(Schlafzimmer/Badezimmer/Sofa/Schreibtisch). Materialien

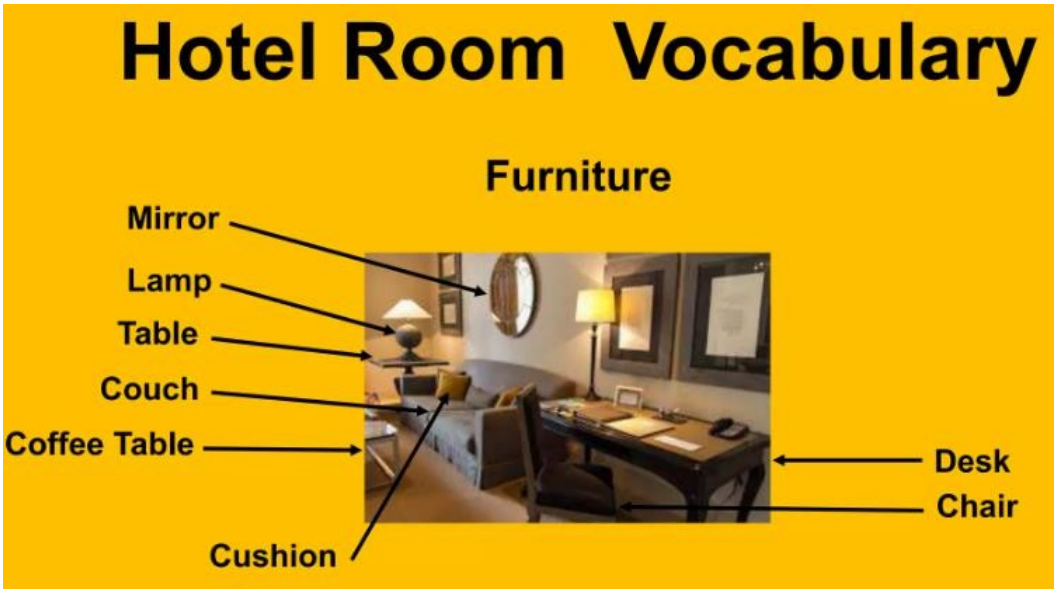
Bild-/Wortkarten (Ausstattung/Bettwäsche), Fotos/Diagramme von Zimmern; Behälter oder Bereiche mit den Bezeichnungen BETT, BADEZIMMER, SOFA/WOHNZIMMER, MINIBAR, SCHREIBTISCH, z. B.:



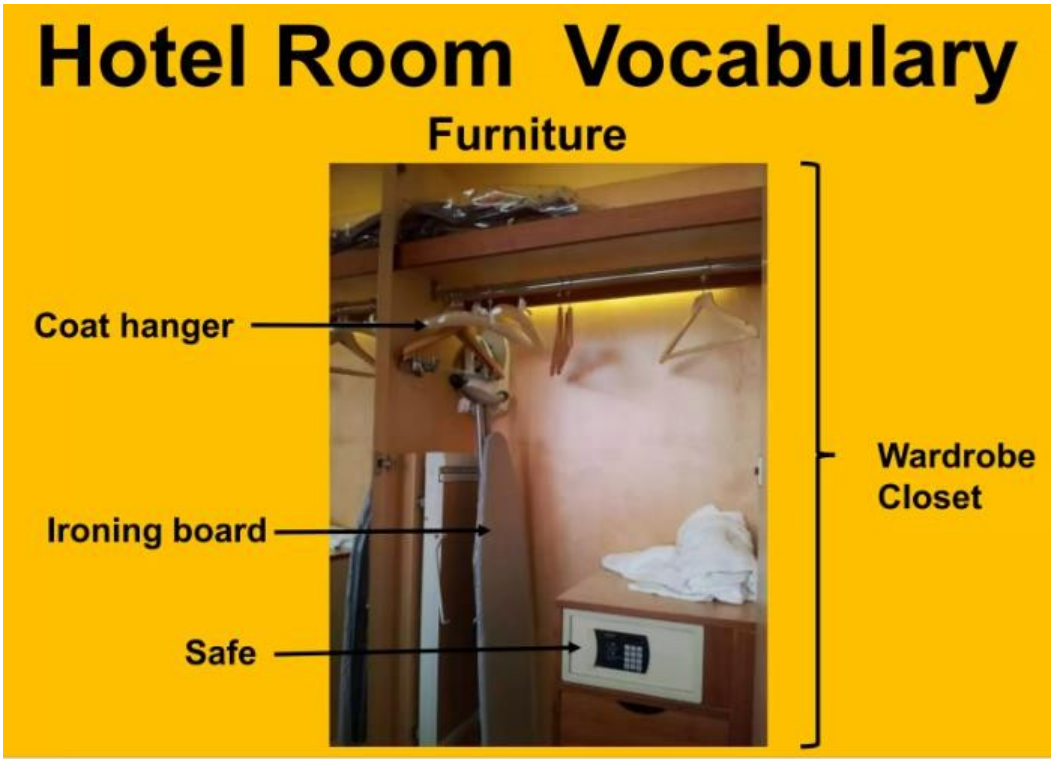
Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

https://de.slideshare.net/slideshow/hotel-room-vocabulary-45932418/45932418



https://de.slideshare.net/slideshow/hotel-room-vocabulary-45932418/45932418



https://de.slideshare.net/slideshow/hotel-room-vocabulary-45932418/45932418

Vorgehensweise

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

1. Schnelle Identifizierung von Gegenständen.
2. Besprechen Sie „Wohin gehört das?“ (Seife → Badezimmer; Kissen → Bett/Sofa; Bettwäsche → Bett; Gläser → Minibar-Bereich).
3. Sortierspiel: Die Lernenden legen Karten/Gegenstände in Behälter in bestimmten Bereichen und ordnen sie anschließend in einem nachgebildeten Raum an. Bewertung

- 12/15 Gegenstände wurden richtig platziert.
- Verwendet kurze Sätze: „Seife im Badezimmer“, „Gläser auf der Minibar“.

5) Dialoge im Housekeeping – Auf Gästeanfragen reagieren

Aufgabe

Höfliche Formulierungen für den Gästeservice lernen und anwenden; Lückentext ausfüllen; Rollenspielszenarien. Ziele

- Modalverben (können/könnten) und Servicephrasen (auf jeden Fall/sicher/natürlich) verwenden.
- Kurze, strukturierte Antworten formulieren.

Material

Arbeitsblatt mit Dialog zum Thema Housekeeping (Lückentext), Szenario-Karten für den Dialog „Wie antworten Sie?“:

- Ein Gast betont, dass das Zimmer jeden Tag gereinigt werden sollte.
- Ein Gast bittet um zusätzliche Handtücher.
- Ein Gast bittet darum, die Minibar mit Mineralwasser aufzufüllen.

Der Kursleiter weist darauf hin, dass Höflichkeit und Freundlichkeit im Umgang mit Gästen wichtig sind, und nennt Beispiele für höfliche Ausdrücke und Formulierungen: könnten Sie bitte, sollten, natürlich, gerne, danke, möchten Sie, gern geschehen usw.

Der Ausbilder betont, dass die Lernenden die folgenden Wörter und Ausdrücke im vorbereiteten Lernvideo überprüfen sollten.

Video – **Umgang mit Gästeanfragen | Englisch für das Housekeeping –** https://www.youtube.com/watch?v=EOUW-UNM05k Die Lernenden sehen sich das Video an und besprechen es mit dem Ausbilder.

Der Lehrer verteilt Arbeitsblätter mit einem Dialog zum Thema „Haushaltsführung“ (Lückentext). Der Lehrer erklärt, dass die Sätze aus dem Video stammen und die Lernenden sich an den Dialog im Video erinnern und die fehlenden Wörter eintragen müssen.

Dialog zum Thema „Haushaltsangelegenheiten“ – Lückentext (Antworten sind gelb markiert): Gast: Bitte sorgen Sie dafür, dass das Zimmer _____?

Haushälterin: _____. Die tägliche Reinigung ist Teil unseres _____. Möchten Sie noch etwas?

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Gast: Ja. Ich habe mich gefragt, ob ich ein paar _____Handtücher bekommen könnte.
Haushälterin: _____Ich werde notieren, dass _____zusätzliche Handtücher in Ihr Zimmer bringen. Haben Sie noch weitere Wünsche?
Gast: Ja. Könnten Sie bitte überprüfen, ob der _____mit etwas Sekt aufgefüllt werden kann _____?
Haushälterin: Natürlich. Ich werde _____die zuständigen Mitarbeiter bitten, _____die Minibar mit Sprudelwasser auffüllen. Gast: Danke.
Haushälterin: Sie sind _____. Wenn Sie während Ihres Aufenthalts noch etwas benötigen, lassen Sie es uns bitte wissen.

Gast: Könnten Sie bitte dafür sorgen, dass das Zimmer täglich gereinigt wird?
Haushälterin: Selbstverständlich. Die tägliche Reinigung ist Teil unseres Service. Möchten Sie noch etwas?
Gast: Ja. Ich würde gerne ein paar zusätzliche Handtücher haben.
Haushälterin: Selbstverständlich. Ich werde notieren, dass zusätzliche Handtücher auf Ihr Zimmer gebracht werden. Haben Sie noch weitere Wünsche?
Gast: Ja. Könnten Sie bitte überprüfen, ob die Minibar mit Sprudelwasser aufgefüllt werden kann? Haushälterin: Selbstverständlich. Ich werde das zuständige Personal informieren, damit die Minibar mit Sprudelwasser aufgefüllt wird.
Gast: Vielen Dank.
Haushälterin: Gern geschehen. Wenn Sie während Ihres Aufenthalts noch etwas benötigen, lassen Sie es uns bitte wissen.

Bei Bedarf können die Lernenden das Video erneut ansehen und die Aufgabe erfüllen.

Danach präsentiert der Lehrer die Szenario-Karten für den Dialog „Wie reagieren Sie?“ (entsprechend den Dialogen im Video).
Die Lernenden versuchen, die Dialoge zwischen Gast und Haushälterin nachzusprechen, indem sie die Wünsche formulieren und höflich antworten.

Vorgehensweise

1. Schauen Sie sich die wichtigsten Redewendungen an/holen Sie sie in Erinnerung (Video-Referenz in Ihrem Plan); sammeln Sie höfliche Ausdrücke an der Tafel.
2. Füllen Sie die Lücken mit den Ausdrücken aus dem Video; überprüfen Sie die Antworten.
3. Spielen Sie die drei Szenarien im Rollenspiel durch; wechseln Sie die Rollen (Gast ↔ Haushälterin); fügen Sie Bestätigungszeilen hinzu: „Ich werde das Personal bitten, die Minibar aufzufüllen.“

Bewertung

- Füllt die meisten Lücken korrekt aus;
- Verwendet 2 höfliche Ausdrücke + 1 Bestätigungssatz im Rollenspiel.

6) Hygiene-„Best Practices“-Spiel (✓ / ✖ + tun/nicht tun)

Aufgabe

Sortiere richtige und falsche Hygieneregeln; schreibe falsche Regeln als tun/nicht tun um; übe Befehle von Vorgesetzten ↔ Haush a l t s hilfen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Ziele

- Hygieneregeln kennen und anwenden.
- Verwenden Sie Imperative und negative Formen.

Material

Beispiele für kurze Anweisungen zu Hygieneregeln im Haushalt, Vorlage für das Schema „Hygienevorschriften“ – zur Organisation der Anweisungen.

Der Ausbilder erklärt die Bedeutung der Hygienevorschriften (zeigt gegebenenfalls einige Reinigungsmittel in der nachgestellten Umgebung) und demonstriert das richtige Händewaschen und Desinfizieren.

Die Ausbilder präsentieren Beispiele für die Anweisungen (Hygienevorschriften im Haushalt), z. B.:

- Verwenden Sie für die Reinigungsabfolge nur saubere Tücher, Mopps, Eimer usw.
- Verwenden Sie keine schmutzigen Tücher, Mopps, Eimer usw.
- Verwenden Sie nicht dasselbe Tuch für alle Oberflächen, z. B. dasselbe Handtuch für Toilette und Waschbecken usw.
- Verwenden Sie für den Reinigungsprozess unterschiedliche Tücher für unterschiedliche Oberflächen/Bereiche, z. B. für Fußböden, Tische, Waschbecken usw.

Der Dozent erwähnt, dass bei Verwendung negativer Sätze im Falle „falscher“ Anweisungen diese in korrekte Varianten geändert werden: „Verwenden Sie für alle Oberflächen dasselbe Tuch, z. B. dasselbe Handtuch für Toilette und Waschbecken“ – falsch, aber „Verwenden Sie nicht dasselbe Tuch für alle Oberflächen, z. B. dasselbe Handtuch für Toilette und Waschbecken“ – richtig. Die Lernenden können alle Anweisungen diskutieren, aus den falschen Beispielen korrekte Varianten ableiten und Hygieneregeln lernen.

Der Ausbilder stellt eine Vorlage für das Schema „Hygienevorschriften“ vor, um die Anweisungen zu organisieren, z. B.:

Hygienevorschriften

Verbote und	Was man tun sollte

Die Lernenden füllen das Schema „Hygienevorschriften“ aus und besprechen dabei, wo welche Anweisung platziert werden soll, entweder in Partnerarbeit oder in der gesamten Gruppe.

Beispiel für das Schema mit ausgefüllten Anweisungen:

Hygienevorschriften

Verbote und	Was man tun sollte
Verwenden Sie keine schmutzigen Tücher, Mopps, Eimer usw.	Verwenden Sie für die Reinigung ausschließlich saubere Tücher, Mopps, Eimer usw.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Verwenden Sie nicht dasselbe Tuch für alle Oberflächen, z. B. dasselbe Handtuch für Toilette und Waschbecken	Verwenden Sie für den Reinigungsprozess unterschiedliche Tücher für unterschiedliche Oberflächen/Bereiche (z. B. für Fußböden, Tische, Waschbecken ...).
Beachten Sie die Anweisungen nicht	Bei Verwendung chemischer Desinfektionsmittel befolgen Sie Anweisungen gründlich
Halten Sie sich nicht chaotisch an die Reinigungsroutinen chaotisch, ohne einen bestimmten Reinigungsplan	Achten Sie darauf, bestimmte Reinigungspläne einzuhalten einzuhalten
Leeren Sie den Mülleimer nicht regelmäßig, sondern manchmal	Leeren und reinigen Sie den Mülleimer regelmäßig
Waschen Sie sich nicht oft die Hände, sondern nur am Ende Schicht.	Waschen und desinfizieren Sie die Hände vor und nach der Reinigung.

Die Lernenden können diese Beispiele für Hygienepraktiken auch in einer simulierten Situation, in einem Rollenspiel, formulieren und befolgen – als Vorgesetzter (der Anweisungen gibt) und als Haushälterin (die Anweisungen befolgt).

Vorgehensweise

1. Die Lernenden sortieren die Zettel in „Verbotenes“ und „Erlaubtes“.
2. Falsche Regeln in richtige „Tun“- bzw. „Nicht tun“-Sätze umschreiben.
3. Rollenspiel zu zweit: Der Vorgesetzte gibt drei Anweisungen zur Hygiene, die Haushälterin wiederholt

diese und führt sie aus. Bewertung

- Ordnet ≥8 Zettel richtig ein.
- Schreibt 3 falsche → richtige Formen um.
- Befolgt 3 Hygienevorschriften in der richtigen Reihenfolge.

Sprachschwerpunkt für A1 (an die Wand hängen)

- Imperative (höflich): Wechseln / Reinigen / Abstauben / Leeren / Wischen / Organisieren / Polieren / Ersetzen / Auffüllen / Fegen / Staubsaugen / Abwischen + bitte.
- Sequenzwörter: zuerst, als nächstes, dann, danach, schließlich.
- Sätze für den Gästeservice: Könnten Sie bitte …? Gerne / Selbstverständlich / Natürlich / Gern geschehen.

Nachweise & Mikrobewertungen (pro Lektion)

- Erstellt und führt eine 5-stufige Kette mit Sequenzern aus.
- verwendet bitte oder könnten Sie in mindestens 2 Zeilen.
- nennt während der Aktivitäten mehr als 10 Haushaltsgegenstände/-tätigkeiten.
- sortiert 8 Regeln; nennt 2 richtige Verhaltensweisen mit Begründungen.

Ressourcen

- **Ausdruckbare Rezeptkarten:** Einfache Gerichte mit Schritt-für-Schritt-Anleitungen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- **Karteikarten:** Verben zum Kochen (schneiden, rühren, braten, kochen, backen usw.).
- **Interaktive Videos:** Tutorials zum Thema „Wie bereitet man ein einfaches Gericht zu?“.
- **Arbeitsblätter:** Lückentexte mit Dialogen aus der Küche.
- **Digitale Apps:** Busuu für Hörverständnis- und Verständnisaufgaben.
- **Szenario-Karten:** „Du bist Küchenhilfe. Der Koch beauftragt dich, einen Salat zuzubereiten. Was tust du?“

A2 – Mittelstufe (Vorkenntnisse)

- Beherrschung der Abläufe bei der Zubereitung von Mahlzeiten und der Grundsätze der Lebensmittellagerung.
- Umgang mit grundlegenden Kundeninteraktionen (z. B. Beantwortung einfacher Fragen).
- Befolgen mehrstufiger Küchenabläufe.
- Rolle des Lehrers: Praktische Aktivitäten moderieren, reale Szenarien vorstellen und Rollenspiele fördern.

Anmerkungen für Lehrkräfte

- Wechseln Sie von 4–5 zu 6–8 Schritten (Vorbereiten → Kochen → Anrichten → Reinigen) und verwenden Sie dabei Sequenzwörter (zuerst/als nächstes/dann/danach/in der Zwischenzeit/schließlich) und Timer.
- Wenden Sie die Grundsätze der Lebensmittellagerung an: Kühlkette (Kühl-/Gefriertemperaturen), FIFO („zuerst verbrauchen”), Kennzeichnung (Artikel/Datum/Zubereiter).
- Verwenden Sie Konditionalsätze und Modalverben für Sicherheit/Qualität: Wenn das Hähnchen rosa ist, garen Sie es länger. / Sie müssen Reste kennzeichnen. / Sie sollten Handschuhe tragen.
- Führen Sie kurze funktionale Gespräche mit dem Servicepersonal oder den Kunden: Allergien überprüfen, Ersatzprodukte anbieten, einfache Informationen zu Wartezeiten geben.
- Erstellen Sie Mikrotexte: einzeilige Beschriftungen, kurze Notizen zu Vorfällen („Kühlschrank bei 10 °C; Koch informiert; 12:10“).

Übungen

1) Kochshow-Simulation (sprechen und ein komplettes Rezept ausführen)

Ziel: Erklären Sie ein 6–8-stufiges Rezept laut, während Sie es ausführen; verwenden Sie Zeit-/Mengenangaben.
Materialien: ausdruckbare Rezeptkarte (Bilder + Verben in Fettdruck), grundlegende Zutaten/Werkzeuge, Timer.
Vorgehensweise: Der Ausbilder weist darauf hin, dass es für eine effektive Einhaltung der Reinigungsreihenfolge wichtig ist, über alle erforderlichen Reinigungsmittel zu verfügen. Daher sollte der Reinigungsraum gut organisiert sein, alle Reinigungsmittel sollten in gutem Zustand und korrekt sortiert sein.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Der Ausbilder bittet die Lernenden, zu nennen, wie die Reinigungsmittel auf den Bildern sortiert und organisiert sind.

https://thetourism.institute/wp-content/uploads/2024/03/A_sparkling_clean_2C_organized_room.png

Darüber hinaus sollte auch der Reinigungswagen ordnungsgemäß bestückt sein.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

https://content.directsupplycdn.com/4DA5E7F48080C2A92DE561280004643F459C9B985B72522665E8903D4F EE9A79?w=1000&h=1000&m=tight

Die Lernenden besprechen die Bilder mit dem Lehrer. Der Lehrer beantwortet bei Bedarf die Fragen.
Danach versuchen die Lernenden, die Reinigungsmittel in der simulierten Umgebung ordnungsgemäß zu organisieren und die Reinigungsreihenfolge einzuhalten (Prozess des Erlernens der Fertigkeiten).

2) Paararbeit – Bestellungen im Restaurant

Ziel: einfache Anfragen und Fragen bearbeiten; Allergien und Ersatzprodukte bestätigen.
Materialien: Bestellzettel (Gericht + Zusatzangaben), Allergie-Karten (Milch/Eier/Nüsse/Gluten/Fisch), Kopfhörer/Karten für die Rollen.
Vorgehensweise: Der Kursleiter präsentiert einen Stapel Karten mit kurzen Sätzen (Fragen, Antworten), die in der Kommunikation zwischen Hausangestellten und Gästen verwendet werden können. Der Kursleiter ermutigt die Lernenden, mögliche Minidialoge (z. B. entsprechend den Wünschen der Gäste) unter Verwendung der folgenden Sätze zu führen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Beispiel:
Kann ich Ihr Zimmer jetzt reinigen?
Könnte ich die beste Zeit für die Reinigung morgen bestätigen? Könnte ich Ihre Toilettenartikel ersetzen?
Benötigen Sie zusätzliche Decken?
Benötigen Sie frische Handtücher?
Brauchen Sie mehr Seife oder Shampoo?
Zimmerreinigung! Darf ich hereinkommen?
Ich kann später wiederkommen, um zu reinigen, wenn Ihnen das besser passt. Ich würde gerne das Zimmer reinigen. Kann ich das jetzt machen?
Wenn etwas im Zimmer nicht funktioniert, kann ich das für Sie dem Wartungsdienst melden. Ich werde Ihr Zimmer jetzt reinigen, wenn es Ihnen recht ist.
Ich habe gesehen, dass die Glühbirne kaputt ist. Möchten Sie, dass ich sie austausche? Ist alles in Ordnung mit Ihrem Zimmer?
Kann ich Ihnen noch irgendwie helfen? Brauchen Sie noch etwas?
Ich habe Ihre Handtücher und Toilettenartikel aufgefüllt; lassen Sie mich wissen, wenn Sie mehr benötigen. Lassen Sie mich wissen, wenn Sie noch etwas brauchen.
Sagen Sie mir Bescheid, wenn Sie etwas brauchen. Kann ich Ihnen helfen?
Soll ich jetzt den Boden staubsaugen?
Möchten Sie, dass ich das Badezimmer reinige?
Möchten Sie, dass ich das Zimmer jetzt oder später reinige?
Wir sind hier, um Ihnen einen angenehmen Aufenthalt zu ermöglichen. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

Wenn die Lernenden alle Sätze verstanden haben, bittet der Lehrer sie, die Karten/Sätze nach ihrem Zweck in Gruppen einzuteilen, z. B.:

- Hilfe anbieten,
- Um den geeigneten Zeitpunkt für die Reinigung zu überprüfen,
- zu klären, ob bestimmte Gegenstände gereinigt, ersetzt oder aufgefüllt werden

müssen. Die Lernenden diskutieren und analysieren die Ausdrücke, der Lehrer gibt Ratschläge.
Bewertung: umfasst eine einmalige Allergieprüfung, gibt einen klaren Zeitplan vor, wiederholt die Bestellung genau.

3) Aufgabe zur Bestandsverwaltung

Ziel: Artikel nach Verfallsdatum und Zone (trocken/gekühlt/gefroren) sortieren, FIFO anwenden und einfache Etiketten schreiben.
Materialien: Lebensmittelkarten mit Daten (z. B. 10/09, 12/09 ...), Aufbewahrungsmatten (TROCKEN/KÜHL/GEFROREN), „Use-First"-Aufkleber, leere Etiketten.
Vorgehensweise:

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Die Lernenden legen die Artikel auf die richtige Zonenmatte.
- nach Datum sortieren (das älteste nach vorne);
- Beschriftung: „Gekochter Reis 23/09 – verbrauchen bis 24/09".
  Rahmen: „Das kommt in den Kühlschrank/die Gefriertruhe."
  „Zuerst verbrauchen: ."

Bewertung: 100 % korrekte Einteilung; FIFO-Reihenfolge korrekt; 2 Etiketten mit Datum + Artikel ausgefüllt.

4) Team-Kochwettbewerb (mit Zeitlimit)

Ziel: Planung und Zubereitung eines Teamgerichts innerhalb einer bestimmten Zeit; Zuweisung von Rollen; Kommunikation des Fortschritts. Materialien: Aufgabenbeschreibung (Gericht + Zeit + Hygienevorschriften), Stoppuhr, einfache Bewertungsrubrik (Geschmack/Aussehen/Zeit/Teamgespräch/Sicherheit).

Ablauf:

- Die Teams weisen Rollen zu (Leitung, Vorbereitung, Kochen, Anrichten, Servieren).
- Erstellen Sie eine Aufgabenliste mit Schritten und Zeiten.
- , der Koch; Leiter gibt kurze Updates alle 3–4 Minuten. Rahmenbedingungen: „Ich mache die Suppe fertig und fange dann mit dem Reis an." „Bitte jetzt auf Tellern anrichten." „Wir haben keine Petersilie mehr – nehmen Sie Dill."

Bewertung: Gericht rechtzeitig fertiggestellt; 3 klare Team-Updates; 1 Notfall bewältigt (fehlende Zutat oder Ausrüstung).

5) Problemlösungsszenarien (Fehler und Engpässe)

Ziel: sichere, realistische Lösungen für Probleme in der Küche wählen; in „wenn/dann" und „sollte/muss" sprechen.
Materialien: Szenario-Karten:

- Defekter Kühlschrank (10 °C),
- Fehlende Zutaten (keine Tomaten),
- Schnittwunde durch Messer (leicht),
- Verschüttung in der Nähe der Fritteuse,
- Allergieticket (glutenfrei).

Vorgehensweise

- Gruppen wählen ein Szenario aus → Brainstorming zu 3 Maßnahmen;
- Austausch im „Stand-up"-Format;
- Rahmenbedingungen: „Wenn der Kühlschrank 10 °C hat, müssen Sie die Lebensmittel in den Notvorrat umlagern und den Koch informieren." „Wir sollten Gurken statt Tomaten verwenden."

Bewertung: Die Lösung umfasst Sicherheit an erster Stelle, Kommunikation (wen man informieren muss) und gegebenenfalls Kennzeichnung/Aufzeichnung.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Sprachbank (an die Wand hängen)

- Sequenzer: zuerst, dann, anschließend, danach, währenddessen, schließlich.
- Zeit & Menge: 8 Minuten lang; bei 180 °C; 200 ml; 2 Löffel; eine Prise.
- Lagerung: trocken lagern / Kühlschrank (0–5 °C) / Gefrierschrank (≤ −18 °C); beschriften; Mindesthaltbarkeitsdatum; FIFO; zuerst verbrauchen.
- Sicherheit/Qualität: muss/sollte/kann; Wenn-Dann-Bedingungen; „Vorsicht – heiß/scharf".
- FOH/Thekengespräch: Haben Sie Allergien? Wir können/können nicht ... Fertig in __Minuten. Wir haben keine mehr ; kann ich__ verwenden?

Schnelle Einschätzungen

- führt einen 6–8-stufigen Garvorgang mit 4 Sequenzern, 2 Zahlen (Zeit/Menge) und sicherer Handhabung durch.
- Zonen korrekt + 2 vollständige Etiketten.
- Behandelt 1 Allergieprüfung + 1 Zeitangabe; löst 1 Problemszenario mit einer Wenn-Dann-Zeile.

Ressourcen

- **Gedruckte Küchenprotokolle:** Richtlinien für den Umgang mit Lebensmitteln und Hygiene.
- **Hörübungen:** Küchenunterhaltungen zwischen Köchen und Assistenten.
- **Digitale Lernkarten:** Gängige Ausdrücke für die Zubereitung von Speisen und die Zusammenarbeit in der Küche.
- **Apps:** ChatGPT-basiertes Rollenspiel für Küchenunterhaltungen.
- **VR-Training:** Simulation „Arbeiten in einer geschäftigen Küche".

B1 – Selbstständiger Sprachgebrauch (Mittelstufe)

- Effektive Kommunikation in der Küche, Umgang mit komplexen Anweisungen.
- Lösung von Problemen in der Küche, wie fehlende Zutaten oder Probleme beim Arbeitsablauf.
- Zusammenarbeit mit einem Team unter Aufsicht.
- Rolle des Lehrers: Bereitstellung von Echtzeit-Simulationen, Zuweisung von Gemeinschaftsprojekten und Einführung von VR-basierten Übungen.

Anmerkungen für Lehrkräfte – zusätzliche Ziele (B1)

- Verwalten Sie 8–12-stufige Abläufe, einschließlich paralleler Aktionen (in der Zwischenzeit köcheln lassen ... dann anrichten), und passen Sie das Timing anhand von Hinweisen (Ticket-Tafel, Garzustandsprüfungen) an.
- Küchenablauf und Prioritäten anwenden: Tickets lesen, Rückrufe, „Fire/Hold", Kontrollen durchführen; kurze Übergaben notieren (fertig/fehlt/Probleme/Anfragen).
- Beheben Sie Fehler und Mängel mit „wenn/dann" + „muss/sollte/kann nicht", eskalieren Sie korrekt und protokollieren Sie Probleme (Vorfall-/Service-Notizen).
- Leiten Sie Kollegen für kurze Zeiträume an (delegieren, überwachen, Feedback geben), um das Peer-to-Peer-Modell zu unterstützen (erfahrene Teilnehmer leiten Neulinge an).

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- Integrieren Sie VR-Krisensituationen (Allergiefehler, Geräteausfall) nach praktischen Übungen zur Vertiefung (unterstützt das 16-VR-Ziel: 4 pro Beruf).

Übungen

1) Zeitmanagement – Zeitlich begrenzte Reinigungsübung (in einer simulierten Umgebung)

Aufgabe: Einrichtung eines kompletten Raums innerhalb einer vorgegebenen Zeit.

Ziele:

- Die Lernenden wissen, wie die Reinigungsabfolge durchgeführt werden sollte, was bei der Pflege zu beachten ist / die Einrichtung eines Raums fertigzustellen oder wann sie zu überprüfen ist.
- Die Lernenden können ein Beispiel für ihre eigene Checkliste für die Raumgestaltung (zur Priorisierung von Aufgaben) erstellen und diese befolgen.
- Die Lernenden können effektive Teamarbeit organisieren.

Materialien: Beispiel einer „Checkliste für die Zimmerinspektion im Hotel“.

Der Kursleiter präsentiert ein Beispiel für eine „Checkliste für die Zimmerinspektion im Hotel“, die Lernenden lesen die Checkliste und besprechen sie ausführlich mit dem Kursleiter.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Hotel Room Inspection Checklist

YOUR LOGO HERE

Guest Room

Doors working properly -- select an option --	Doors open easily and quietly -- select an option --
Light switches work correctly -- select an option --	Windows open and close properly -- select an option --
Window free of cracks -- select an option --	Window glass clean -- select an option --
Drapes straight and working properly -- select an option --	Controls for air conditioning/heat work properly -- select an option --
Air conditioning filter clean -- select an option --	Lamps work -- select an option --
Wall lights work -- select an option --	Lamp shades clean and straight -- select an option --
Beds correctly made -- select an option --	Fluffed/even pillows -- select an option --
Bedspreads straight -- select an option --	Mattress firm -- select an option --
Bedspread free of rips and stains -- select an option --	Upholstery clean and in good condition -- select an option --

https://joyfill.io/form-library/hotel-room-inspection-checklist

Anschließend erstellen die Lernenden ihre eigene Checkliste: Was ist im Zimmer zu überprüfen und in welcher Reihenfolge sollten alle Aufgaben erledigt werden? Der Kursleiter beobachtet und kontrolliert den Prozess.

Wenn die Lernenden ihre Checkliste fertiggestellt haben, müssen sie die Raumgestaltung (in einer simulierten Umgebung) gemäß ihrer eigenen Checkliste vornehmen. Der Kursleiter weist darauf hin, dass die Lernenden die Aktivität innerhalb einer bestimmten Zeit, z. B. 20 Minuten, durchführen müssen. Daher müssen die Lernenden zunächst abschätzen, wie viel Zeit sie benötigen, um alle Aufgaben aus der Checkliste zu erfüllen. Wenn die Aktivität in einer kleinen Gruppe durchgeführt werden soll, sollten die Lernenden auch besprechen, wer für welche Aufgabe verantwortlich ist, und dabei berücksichtigen, wie viel Zeit sie für die Aufgaben benötigen.

Wenn die Lernenden bereit sind und die Raumaufstellung abgeschlossen ist, kann der Kursleiter die Lernenden fragen:

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

CC BY

- ihre Eindrücke während der Bearbeitung der Aufgaben zu schildern und
- den Prozess und die Ergebnisse ihrer Arbeit zu analysieren.

Darüber hinaus gibt der Ausbilder Feedback und einige Ratschläge zur Optimierung des Prozesses.

2) Fortgeschrittene Kommunikation im Housekeeping – Problemlösung, Management und Führung

Aufgabe: Diskussion über entscheidende berufliche Qualitäten für ein erfolgreiches Management im Housekeeping und Versuch der Kommunikation als „Vorgesetzter" mit „Kollegen" (unter Berücksichtigung wichtiger Eigenschaften für eine erfolgreiche Führungskraft).

Ziele:

- Kommunikationsfähigkeiten und Teamfähigkeiten trainieren,
- das Gelernte zu wiederholen,
- können die Lernenden versuchen, als „Vorgesetzter/Leiter der Hauswirtschaftsabteilung" zu kommunizieren und zu interagieren.

Materialien: Liste der entscheidenden beruflichen Qualitäten für Manager im Housekeeping (von den Lernenden mit Hilfe des Lehrers erstellt).

Der Ausbilder gibt ein Thema für eine kurze Diskussion vor – welche Eigenschaften sind für einen Manager / Vorgesetzten / Leiter wichtig?

Der Ausbilder bittet die Lernenden, in einer Gruppe zu diskutieren und die entscheidenden Eigenschaften zu ermitteln, die für eine erfolgreiche Leitung im Housekeeping erforderlich sind. Dazu schlägt der Ausbilder vor, die zuvor gelernten Themen noch einmal aufzugreifen und zu analysieren, wie ein Manager Probleme lösen und mit Kollegen interagieren sollte.

Die Lernenden erstellen eine „Liste der entscheidenden beruflichen Qualitäten für Führungskräfte im Housekeeping" (der Ausbilder hilft bei Bedarf).

Beispielsweise können folgende Eigenschaften auf der Liste stehen:

- Kommunikationsfähigkeit (z. B. ist der Manager höflich und freundlich gegenüber Gästen und Kollegen),
- Problemlösungs- und Organisationsfähigkeiten (z. B. kann der Manager mehrere Aufgaben gleichzeitig bewältigen),
- Fachkompetenz (z. B. weiß der Manager, wie Reinigungsabläufe zügig und genau einzuhalten sind, wie die Zimmerausstattung anzuordnen ist und wie Hygienevorschriften einzuhalten sind).

Die Lernenden sehen sich ein Video an (Beispiele für Fragen im Vorstellungsgespräch im Housekeeping – geeignet für Vorgesetzte und Housekeeping-Mitarbeiter). **Fragen im Vorstellungsgespräch im Housekeeping –** https://www.youtube.com/shorts/QwYagSMLcps

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Nach der Diskussion und dem Anschauen des Videos spielen die Lernenden die Rollen „Vorgesetzter/Manager“ und „Kollegen“.
Der Lernende als Vorgesetzter muss mit den anderen Lernenden als Kollegen kommunizieren, deren Wissen überprüfen und ihnen beispielsweise Fragen stellen, welche Reinigungsmaschinen sie kennen, welche Reinigungsutensilien in der nachgestellten Einrichtung vorhanden sind, wie man Wäsche hält, wie man Gegenstände in einem Raum anordnet, wie man die Reinigungsreihenfolge in der richtigen Reihenfolge einhält und so weiter.
Wenn andere Lernende ungenaue Antworten geben, muss der „Vorgesetzte“ genau antworten und den Punkt erklären. Die Lernenden können auch den „Supervisor“ bewerten und ihm Ratschläge und Feedback geben. Der Kursleiter beobachtet den Prozess des kooperativen Lernens und hilft bei Bedarf.

3) Fortgeschrittene Kommunikation und Führung im Haushalt – Klare Anweisungen, Feedback, Erklärungen

Aufgabe: Alle gelernten Inhalte besprechen, Fragen zu allen gelernten Themen stellen oder beantworten.
Ziel:

- Das gelernte Material wiederholen.

Materialien: alle Materialien, die im Lernprozess verwendet wurden, falls erforderlich.

Der Kursleiter erinnert an die behandelten Themen und regt die Lernenden dazu an, diese in einer Gruppendiskussion zu besprechen: Vorschläge zu machen, was vor allem wiederholt werden muss, zu sagen, wenn etwas unklar bleibt, oder klärende Fragen zu stellen (z. B. zu Vokabeln rund um die Hauswirtschaft, Reinigungsroutinen, Hygienevorschriften, verschiedenen Dialogen mit Gästen/Vorgesetzten/Kollegen, Umgang mit Wäsche, Zimmerausstattung usw.). Die Lernenden können sich gegenseitig oder den Lehrer fragen. Die Lernenden müssen auch die Fragen beantworten und den Stoff erklären, wenn sie die richtige Antwort wissen.

Ressourcen:

- **Restaurantmenüs und Bestellformulare:** Üben Sie das Lesen und Bearbeiten von Essensbestellungen.
- **Branchen-Podcasts:** Interviews mit professionellen Köchen.
- **Schriftliche Bewertungen:** Verfassen eines kurzen Küchenberichts (z. B. „Was ist heute während des Dienstes schiefgelaufen?“).
- **Teamwork-Übungen:** Gemeinsame Rollenspiele, die geschäftige Küchenschichten simulieren.
- **Fortgeschrittenes VR-Training:** Krisenmanagement in einer Küche (Umgang mit Unfällen, fehlenden Zutaten usw.).

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

3. Verwendete Methoden

Dieser Lehrplan legt den Schwerpunkt auf **praktisches, interaktives und immersives Lernen** durch verschiedene Methoden:

- **Visuelle Hilfsmittel:** Lernkarten, Poster und Lehrvideos.
- **Rollenspiele:** Simulation realer Küchenumgebungen und Kundeninteraktionen.
- **Praktisches Training:** Praktische Zubereitung von Speisen und Organisation der Küche.
- **Szenariobasiertes Lernen:** Realistische Herausforderungen, die von den Schülern Problemlösungen erfordern.
- **VR-Schulungsmodule:** Virtual-Reality-Übungen zu Hygiene, Umgang mit Zutaten und Sicherheit in der Küche.
- **Peer-Learning:** Förderung von Teamarbeit und gemeinsamen Kochprojekten.

4. Richtzeitplan pro Woche

Sitzung	Stunden	Inhalt	CEFR-Niveau / Schwerpunkt
Sitzung 1	6 Stunden	Grundlegende Küchenvokabeln, Sicherheitsvorkehrungen und Hygiene	A0
Sitzung 2	6 Stunden	Einfache Kochaufgaben, Umgang mit Zutaten und Verwendung von Küchenutensilien	A1
Sitzung 3	6 Stunden	Lebensmittelaufbewahrung, Zubereitungsabläufe, mehrstufige mehrstufige Kochverfahren	A2
Sitzung 4	6 Stunden	Fortgeschrittene Kommunikation in der Küche, Problemlösung , Teamwork-Übungen	B1
Sitzung 5	6 Stunden	Rollenspiele zu Kundeninteraktionen, Umgang mit von Beschwerden und Verfeinerung der Fähigkeiten	Integrierte Fähigkeiten
Sitzung 6	6 Stunden	Abschlussbewertungen, projektbasiertes Lernen und realistische Küchensimulationen	Bewertung & Praxis
Sitzung 7	6 Stunden	Bestandsverwaltung, Hygieneinspektionen, Küchen-Workflow-Übungen	Fortgeschrittene Praxis
Sitzung 8	6 Stunden	Vorbereitung auf die Zertifizierung, gegenseitige Bewertung, abschließendes Feedback und Rückblick	Zertifizierung & Zusammenfassung

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

5. Vorgeschlagener Tagesplan

Jede **1,5-stündige Sitzung** folgt diesem strukturierten Plan:

Zeit	Aktivität	Beschreibung
10 Minuten	Aufwärmen & Wiederholung	Kurze Zusammenfassung der letzten Unterrichtsstunde, Vorstellung der .
20 Minuten	Vokabeln und Konzepte Einführung	Einführung wichtiger Vokabeln zum Thema Küche mithilfe von Karteikarten und Bildern ein.
15 Minuten	Geführte Übung	Die Schüler füllen Arbeitsblätter aus und bilden Sätze. Aktivitäten oder Zuordnungsübungen.
15 Minuten	Praktisches Training oder Rollenspiel Spiele	Praktische Lebensmittelzubereitung, VR-basiertes Training oder interaktive Simulationen.
20 Minuten	Szenariobasiertes Lernen	Mithilfe von Szenario-Karten spielen die Schüler reale Küchenaufgaben nach. .
10 Minuten	Überprüfung und Zusammenfassung	Fassen Sie die wichtigsten Erkenntnisse zusammen, geben Sie Feedback und weisen Sie optionale Übungsaufgaben.

6. Zusätzliche Übungen

- **Partnerarbeit**: Die Lernenden üben das Bestellen von Zutaten und das Erteilen von Anweisungen.
- **Gedächtnisspiele**: Zuordnung von Werkzeugen, Zutaten und Handlungen.
- **Mini-Rollenspiele**: Umgang mit Kundenwünschen.
- **Rezeptvorbereitung**: Befolgen einfacher Anweisungen zur Zubereitung eines Gerichts.
- **Hörübungen**: Aufgezeichnete Küchenbefehle verstehen.

7. Zusätzliche Ressourcen/Tools

- **Apps:** Duolingo (für Vokabeln), Busuu (für Hörverständnis).
- **Videos:** YouTube-Tutorials zu Sicherheit in der Küche und zur Zubereitung von Speisen.
- **Gedruckte Materialien:** Bildwörterbücher, laminierte Küchenschilder zur Kennzeichnung von Utensilien.
- **Szenario-Karten:** Zum Üben von Rollenspielsituationen.
- **VR-Module:** (hier unsere VR-Videos für den Kurs auflisten, einschließlich Niveau)

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

8. Modulaufteilung nach Niveau

A0 – Grundstufe (absolute Anfänger)

Ziel: Aufbau eines grundlegenden Küchenvokabulars, Befolgen grundlegender Sicherheits- und Hygienevorschriften und Verstehen einfacher Anweisungen.

Modul 1: Küchenutensilien und -geräte

- **Lernziele:** Identifizieren und benennen Sie mehr als 10 gängige Küchenutensilien (z. B. Messer, Löffel, Pfanne, Schneidebrett).
- **Aktivitäten:**
  - Flashcard-Zuordnung mit Küchenutensilien
  - Beschriften eines Küchendiagramms
  - Bild-Wort-Bingo
- **Bewertung:** Mündlicher Benennungstest + Aktivität zur Identifizierung von Gegenständen

Modul 2: Grundlegende Anweisungen und Sicherheit in der Küche

- **Lernziele:** Einfache Anweisungen in der Küche befolgen und darauf reagieren.
- **Aktivitäten:**
  - „Simon sagt – Küchenausgabe"
  - Sichere vs. unsichere Verhaltensweisen in der Küche sortieren
  - Hörübungen: „Wasche die Karotten", „Verwende das rote Schneidebrett" usw.
- **Bewertung:** Sicherheitsquiz + Demonstration der Befehlsbefolgung

Modul 3: Grundlagen der Küchenhygiene

- **Lernziele:** Hygienevorschriften und lebensmittelsichere Praktiken verstehen
- **Aktivitäten:**
  - Rollenspiel: Händewaschen, Reinigen einer Oberfläche
  - Zuordnung von richtigen und falschen Hygienebildern
  - Ansehen und Besprechen eines Hygiene-Schulungsvideos
- **Bewertung:** Ausfüllen der Hygiene-Checkliste

A1 – Grundlegende Anwenderebene (Grundstufe)

Ziel: Einfache Aufgaben bei der Zubereitung von Speisen ausführen, mehrstufige Anweisungen befolgen und Zutaten identifizieren.

Modul 4: Identifizierung und Umgang mit Zutaten

- **Lernziele:** Gängige Zutaten identifizieren, benennen und kategorisieren
- **Aktivitäten:**
  - Sortierspiele (Obst vs. Gemüse, trocken vs. nass)
  - Beschriften von Vorrats- oder Kühlschrankartikeln

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

    - Zutaten-Memory-Spiel
- **Bewertung:** Mündlicher und schriftlicher Test zur Identifizierung von Zutaten

Modul 5: Einfache Aufgaben bei der Zubereitung von Speisen

- **Lernziele:** Befolgen von 4–5 Schritten zur Zubereitung von Speisen (z. B. Sandwich zubereiten)
- **Aktivitäten:**
    - Einfache Rezepte ansehen und nachkochen
    - Rezeptschritte in die richtige Reihenfolge bringen
    - Rollenspiel: Zubereitung einer Mahlzeit mit einem Partner
- **Bewertung:** Selbstständiges Zubereiten eines einfachen Gerichts

Modul 6: Grundlagen der Kommunikation in der Küche

- **Lernziele:** Verwenden Sie Ausdrücke zum Fragen, Klären und Berichten in der Küche
- **Aktivitäten:**
    - Dialogübung: „Wo ist die Pfanne?“ / „Kann ich das benutzen?“
    - Hörverständnis mit kurzen Küchengesprächen
    - Partnerarbeit mit funktionalen Ausdrücken
- **Bewertung:** Rollenspiel in einer Küchensituation

A2 – Mittelstufe

Ziel: Mehrstufige Zubereitung bewältigen, detaillierte Anweisungen verstehen und Lebensmittelsicherheitsvorschriften einhalten.

Modul 7: Lagerung und Lebensmittelsicherheit

- **Lernziele:** Richtlinien, Daten und Etiketten zur Lagerung von Lebensmitteln verstehen
- **Aktivitäten:**
    - Üben Sie das Einräumen von Lebensmitteln in den Kühlschrank/die Vorratskammer
    - Spiele zum Lesen von Etiketten und Sortieren nach Verfallsdatum
    - Video ansehen: „Sichere Lagerungspraktiken“
- **Bewertung:** Quiz und Aktivität zur Lagerung von Lebensmitteln

Modul 8: Kochabläufe und Vorbereitungsroutinen

- **Lernziele:** Verständnis gängiger Kochabläufe (z. B. kochen, schneiden, mischen)
- **Aktivitäten:**
    - Befolgen Sie gemeinsam mit Ihren Kollegen die Anweisungen eines Rezepts
    - Lückentext-Rezeptkarten ausfüllen
    - Zeitlich begrenzter Kochstaffellauf

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

CC BY

- **Bewertung:** Ein Gericht anhand eines schriftlichen Rezepts zubereiten

Modul 9: Umgang mit Anfragen und Arbeit im Team

- **Lernziele:** Auf Aufgaben von Vorgesetzten reagieren und sich mit anderen abstimmen
- **Aktivitäten:**
  - Rollenspiel: Entgegennahme einer Bestellung oder Anweisung eines Küchenchefs
  - Hörverständnisaufgabe: mehrstufige Anweisungen
  - Gruppenküchensimulationen
- **Bewertung:** Bewertung des Rollenspiels in der Teamküche

B1 – Selbstständiger Sprachgebrauch (Mittelstufe)

Ziel: Selbstständiges Arbeiten in der Küche, Lösen häufiger Probleme und effektive Kommunikation mit Teammitgliedern.

Modul 10: Problemlösung in der Küche

- **Lernziele:** Umgang mit Problemen wie fehlenden Zutaten oder Gerätefehlfunktionen
- **Aktivitäten:**
  - Fallstudie: „Was tun, wenn der Ofen nicht funktioniert?“
  - Gruppendiskussion: „Was würden Sie tun, wenn ...?“
  - Rollenspiel: Ein Problem einem Vorgesetzten melden
- **Bewertung:** Szenariobasierte mündliche Prüfung

Modul 11: Zeitmanagement & Arbeitsabläufe in der Küche

- **Lernziele:** Priorisierung von Küchenaufgaben und Bewältigung mehrerer Aufgaben unter Druck
- **Aktivitäten:**
  - Simulierte Hektik bei Küchenaufgaben
  - Erstellen einer Checkliste für Vorbereitungsaufgaben
  - Gruppenbasiertes Kochspiel mit Zeitvorgabe
- **Bewertung:** Zeitlich begrenzte Vorbereitung + Erledigung der Checkliste

Modul 12: Führung und Kommunikation in der Küche

- **Lernziele:** Grundlegende Aufgaben leiten, andere schulen und Unterstützung bieten
- **Aktivitäten:**
  - Peer-Teaching: Aktivität „Trainiere deinen Partner”
  - Feedback-Runden: Anweisungen geben und entgegennehmen
  - Simulierte Team-Kochherausforderung
- **Bewertung:** Rollenspiel zur Teamführung

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Küchenassistent

e of the author(s) only
and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Co-funded by the European Union

4. Ausbildungslehrplan für Küchenpersonal

INHALT

1. Zweck des Kurses 122

2. Zu erreichende Niveaus 122

A0 – Grundstufe (absolute Anfänger) 123

1. Einführung in grundlegende Küchenbegriffe und -werkzeuge 123
2. Einfache Anweisungen verstehen und grundlegende Anweisungen befolgen 125
3. Erkennen und Anwenden grundlegender Sicherheits- und Hygieneregeln 126

A1 – Grundlegende Benutzerebene (Elementarstufe) 129

A2 – Mittlere Anwenderebene (untere Mittelstufe) 130

B1 – Selbstständige Sprachverwendung (Mittelstufe) 131

3. Anzuwendende Methoden 132

4. Vorläufiger Zeitplan pro Woche 132

5. Vorgeschlagener Tagesplan für den Unterricht 133

6. Zusätzliche Übungen 133

7. Zusätzliche Ressourcen/Tools 133

8. Aufschlüsselung der Module nach Niveau 134

A0 – Grundstufe (absolute Anfänger) 134

A1 – Grundstufe (Anfänger) 135

A2 – Vorstufe 136

B1 – Selbstständige Sprachverwendung (Mittelstufe) 137

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

1. ZIEL DES KURSES

Der Lehrplan für **die Ausbildung von Küchenpersonal** soll den Lernenden die notwendigen **Sprachkenntnisse, Kommunikationsfähigkeiten am Arbeitsplatz und das technische Vokabular** vermitteln**,** die für die Arbeit in einer professionellen Küche erforderlich sind. Der Kurs folgt einem strukturierten **Aufbau von A0 bis B1** und stellt sicher, dass sich die Lernenden von absoluten Anfängern zu selbstbewussten fortgeschrittenen Englischsprechern entwickeln, die **Küchenaufgaben effektiv ausführen, mit Kollegen kommunizieren und Sicherheitsstandards einhalten** können.

2. ZU ERREICHENDE NIVEAUS

Der Lehrplan ist in **vier Stufen (A0 bis B1)** unterteilt, die jeweils auf der vorherigen aufbauen.

Stufe	Unterrichtsthemen	Quantifizierbare Ziele
A0	Küchenutensilien identifizieren, einfache Anweisungen verstehen, grundlegende Sicherheitsregeln.	Identifizieren von mehr als 10 Küchenutensilien, Befolgen von mehr als 5 einfachen Kochanweisungen, Demonstrieren von mehr als 3 grundlegenden Sicherheitsregeln in der Küche.
A1	Befolgen von Kochanweisungen, Hygienevorschriften, Umgang mit Zutaten.	3+ Grundgerichte zubereiten, 5+ verschiedene Zutaten richtig handhaben, richtige Hygiene bei der Zubereitung von Speisen demonstrieren.
A2	Ablauf der Mahlzeitenzubereitung, Lagerung von Lebensmitteln, grundlegende Interaktion mit Kunden.	Zubereitung einer vollständigen Mahlzeit in 20 Minuten, korrekte Lagerung von mindestens 3 Lebensmitteln, Kommunikation mit Kunden unter Verwendung von mindestens 5 gängigen Redewendungen.
B1	Fortgeschrittene Kommunikation in der Küche, Problemlösung bei der Zubereitung von Speisen.	Lösen Sie mindestens drei gängige Probleme in der Küche, helfen Sie bei der Zubereitung einer kompletten Menübestellung und koordinieren Sie sich während einer kompletten Schicht mit anderen Küchenmitarbeitern.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

A0 – GRUNDSTUFE (ABSOLUTER ANFÄNGER)

1. Einführung in grundlegende Küchenvokabeln und -werkzeuge.

Lernziele:

- Erkennen und benennen Sie mindestens **10 gängige Küchenutensilien** (z. B. Messer, Löffel, Topf, Pfanne, Schneidebrett, Schneebesen, Schöpfkelle, Backofen, Herd, Spüle).
- Die **Funktion** jedes Utensils anhand von visuellen Hilfsmitteln und Vorführungen verstehen

Unterrichtsstrategien:

- Verwenden Sie **Karteikarten** und **reale Gegenstände,** um Vokabeln einzuführen
- Führen Sie **Zuordnungsspiele** und **Beschriftungsübungen** in einer nachgebildeten Küche durch
- Vertiefen Sie den Wortschatz durch **Wiederholungen**, **Gruppenaktivitäten** und **visuelles Geschichtenerzählen**

Werkzeug
Messer
Schneidebrett
Spüle
Schäler
Messbecher
Reibe
Topf
Herd
Pfanne
Löffel
Backofen
Mülleimer

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

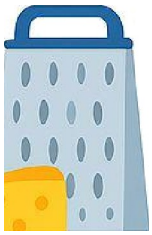
Messer

Schneidebrett

Spüle

Schälen

Messung



Reibe

POt

Pfanne

Mülleimer

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

2. Einfache Befehle verstehen und grundlegende Anweisungen befolgen

Lernziele:

- **5+ grundlegende Küchenbefehle** verstehen und darauf reagieren (z. B. „Wasch das Gemüse“, „Schneide das Brot“, „Schalte den Ofen aus“)
- Befolgen von **Schritt-für-Schritt-Anweisungen** für einfache Aufgaben wie das Zubereiten eines Sandwichs oder das Kochen von Wasser

Unterrichtsstrategien:

- Verwenden Sie **„Simon Says – Kitchen Edition“,** um Befehle auf unterhaltsame Weise und ohne Druck zu üben
- Demonstrieren Sie Aufgaben, während Sie jeden Schritt langsam und deutlich erklären
- Ermutigen Sie die Lernenden, **die Anweisungen** zu **wiederholen** und **auszuführen**

Werkzeug	Funktion/Handhabung	Anweisung
Messer	schneiden	Schneiden Sie die Gurke mit dem Messer.
Schneidebrett	auf	Legen Sie die Tomate auf das Schneidebrett.
Spüle	waschen	Waschen Sie das Gemüse in der Spüle.
Schäler	schälen	Die Kartoffeln mit dem Schäler
Messbecher	abmessen	Die Milch mit dem Messbecher ab.
Reibe	Reiben	Reiben Sie den Käse mit der Reibe.
Topf	kochen	Das Wasser im Topf zum Kochen bringen.
Pfanne	braten	Die Kartoffel in der Pfanne braten.
Löffel	Rühren	Rühren Sie die Soße mit dem Löffel umrühren.
Ofen	backen	Die Kartoffel im Ofen backen.
Mülleimer	wegwerfen	Werfen Sie den Müll in die Mülltonne.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Cut the cucumber with the knife.

Place the tomato on the cutting board.

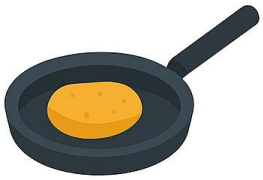
Wash the vegetales in the sink.

Peel the potatoes with the peeler.

Measure the milk with the measuring

Grate the cheese with the grater.

Boil the water in the pot.



Fry the potato in the pan.

Stir the sauce with the spoon.

Bake the potato in the oven.

Throw away the trash in the rubbish bin.

3. Erkennen und Anwenden grundlegender Sicherheits- und Hygieneregeln

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

- **Grundlegende Sicherheits- und Hygieneregeln** erkennen und anwenden.
- **Rolle des Lehrers:** Einführung grundlegender Ausdrücke, Verwendung von Lernkarten und Vertiefung des Gelernten durch Wiederholung.

Lernziele:

- Identifizieren Sie **mindestens drei grundlegende Sicherheitsregeln** (z. B. „Berühren Sie keine heißen Oberflächen“, „Tragen Sie beim Reinigen Handschuhe“, „Halten Sie Messer von Kanten fern“).
- **Hygienemaßnahmen** wie Händewaschen, Tragen sauberer Kleidung und Vermeiden von Kreuzkontamination verstehen

Unterrichtsstrategien:

- Führen Sie eine **grundlegende Sicherheitsübung** mit beschrifteten Bildern von gefährlichen und sicheren Gegenständen durch.
- Verwenden Sie **Rollenspielszenarien,** um Hygieneroutinen zu demonstrieren
- **H**ängen Sie **Poster** mit Sicherheitszeichen und Hygienemaßnahmen auf

Grundlegende Sicherheits- und Hygieneregeln

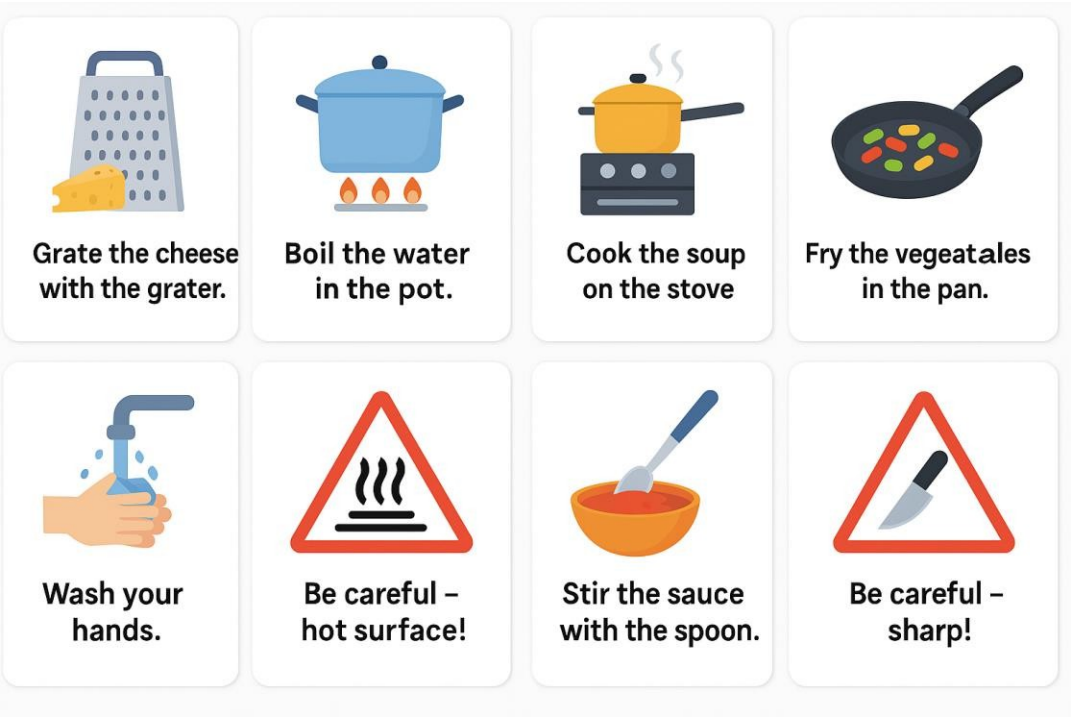
1) Waschen Sie Ihre Hände.
   Seife, Wasser, 120 Sekunden

2) Vorsicht – heiße Oberfläche!
   Gefahr, Backofen, Herd

3) Vorsicht – scharf!
   Messer, Schäler, weg

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.



- **Anmerkungen für Lehrkräfte:** Legen Sie zusätzliche Ziele fest, die speziell auf die Bedürfnisse der Lernenden zugeschnitten sind:
  - _____
  - _____

Übungen:

- **Flashcard-Zuordnung:** Die Lernenden ordnen Bilder von Küchenutensilien ihren Namen zu (z. B. Messer, Löffel, Topf, Pfanne).
- **Simon sagt (Küchenausgabe):** Der Lehrer gibt einfache Anweisungen („Nimm das Messer“, „Rühre die Suppe um“).
- **Die Küche beschriften:** Die Lernenden beschriften verschiedene Küchenutensilien in einer nachgebildeten Küche.
- **Bilder-Wörter zuordnen:** Die Lernenden ordnen Lebensmittelzutaten ihren Namen zu.
- Grund**legende Sicherheitsübung:** Gefährliche Küchenutensilien identifizieren und mit „Vorsicht“ oder „Sicher“ beschriften.

Ressourcen:

- **Karteikarten und Poster:** Laminierte Bilder von Küchenutensilien und -geräten.
- YouTube-**Videos:** Tutorials zu „Grundlegenden Küchenutensilien und deren Verwendung“.
- **Ausdruckbare Arbeitsblätter:** Vokabellisten zum Thema Küche und Erkennen von Sicherheitsschildern.
- **Digitale Apps:** Duolingo für grundlegende Vokabeln zum Thema Lebensmittel.
- **VR-Modul:** Virtueller Rundgang durch die Küche, um die Lernenden mit Küchenräumen vertraut zu machen.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

A1 – GRUNDLEGENDE NUTZERSTUFE (GRUNDLAGEN)

- **Grundlegende Kochanweisungen** verstehen und befolgen.
- Erlernen **von Hygienepraktiken und Umgang mit Zutaten**.
- Verwendung **kurzer, strukturierter Sätze** zur Kommunikation in der Küche.
- **Rolle des Lehrers:** Einfache mündliche Kommunikation fördern, Küchenabläufe demonstrieren und schriftliche Anweisungen einführen.
- **Anmerkungen für Lehrkräfte:** Definieren Sie zusätzliche Ziele, die speziell auf die Bedürfnisse der Lernenden zugeschnitten sind:
    - _____
    - _____

Übungen:

- **Schritt-für-Schritt-Rezeptgestaltung:** Die Lernenden ordnen die Schritte eines einfachen Rezepts (z. B. Zubereitung eines Sandwichs) in der richtigen Reihenfolge an.
- **Identifizieren von Zutaten:** Der Lehrer zeigt Lebensmittel, und die Lernenden nennen sie laut.
- **Rollenspiel (Befolgen von Anweisungen):** Ein Schüler spielt den Koch, der Anweisungen gibt, und der andere befolgt diese.
- **Spiel zur Küchenhygiene:** Sortieren von richtigen und falschen Hygienepraktiken (z. B. „Vor dem Kochen Hände waschen“ ✓ / „Rohes Fleisch auf der Arbeitsplatte liegen lassen“ ✖).
- **Hörverständnisaufgabe:** Die Lernenden hören sich aufgezeichnete Kochanweisungen an und folgen diesen.

Ressourcen:

- **Ausdruckbare Rezeptkarten:** Einfache Gerichte mit Schritt-für-Schritt-Anleitungen.
- **Karteikarten:** Verben zum Kochen (schneiden, rühren, braten, kochen, backen usw.).
- **Interaktive Videos:** Tutorials zum Thema „Wie bereitet man ein einfaches Gericht zu?“.
- **Arbeitsblätter:** Lückentexte mit Dialogen aus der Küche.
- **Digitale Apps:** Busuu für Hörverständnis- und Verständnisaufgaben.
- **Szenario-Karten:** „Du bist Küchenhilfe. Der Koch beauftragt dich, einen Salat zuzubereiten. Was tust du?“

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

A2 – MITTELSTUFE (VORSTUFE)

- Beherrschung **der Abläufe bei der Zubereitung von Mahlzeiten** und der Grundsätze der Lebensmittellagerung.
- Bearbeitung **grundlegender Kundenanfragen** (z. B. Beantwortung einfacher Fragen).
- Befolgen mehrstufiger **Küchenabläufe**.
- **Rolle des Lehrers:** Praktische Aktivitäten ermöglichen, reale Szenarien vorstellen und Rollenspiele fördern.
- **Anmerkungen für Lehrkräfte:** Definieren Sie zusätzliche Ziele, die speziell auf die Bedürfnisse der Lernenden zugeschnitten sind:
    - _____
    - _____

Übungen:

- **Kochshow-Simulation:** Die Lernenden erklären mündlich die Schritte eines Rezepts, während sie es nachspielen.
- **Paararbeit – Restaurantbestellungen:** Ein Lernender spielt einen Kunden, der eine Bestellung aufgibt, und der andere spielt einen Küchenmitarbeiter, der darauf reagiert.
- **Aufgabe zur Lagerverwaltung:** Sortieren und Organisieren von Lebensmitteln anhand von Verfallsdaten und Lagerungsanforderungen.
- **Team-Kochwettbewerb:** Die Lernenden arbeiten in Teams, um innerhalb einer bestimmten Zeit ein Gericht zuzubereiten.
- **Problemlösungsszenarien:** „Der Kühlschrank ist kaputt und einige Zutaten fehlen. Was tun Sie?“

Ressourcen:

- **Ausgedruckte Küchenvorschriften:** Richtlinien für den Umgang mit Lebensmitteln und Hygiene.
- **Hörübungen:** Küchenunterhaltungen zwischen Köchen und Assistenten.
- **Digitale Lernkarten:** Gängige Ausdrücke für die Zubereitung von Speisen und die Zusammenarbeit in der Küche.
- **Apps:** ChatGPT-basiertes Rollenspiel für Küchenunterhaltungen.
- **VR-Training:** Simulation „Arbeiten in einer geschäftigen Küche”.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

B1 – UNABHÄNGIGES NUTZERNIVEAU (MITTELSTUFE)

- Effektive Kommunikation in der Küche, Umgang mit **komplexen Anweisungen**.
- Lösen von **Problemen in der Küche,** z. B. fehlende Zutaten oder Probleme beim Arbeitsablauf.
- Zusammenarbeit **mit einem Team** unter Aufsicht.
- **Rolle des Lehrers:** Den Schülern Echtzeit-Simulationen anbieten, Gemeinschaftsprojekte zuweisen und VR-basierte Übungen einführen.
- **Anmerkungen für Lehrkräfte:** Definieren Sie zusätzliche Ziele, die speziell auf die Bedürfnisse der Lernenden zugeschnitten sind:
    - _____
    - _____

Übungen:

- **Simulierte Restaurantbedienung:** Die Lernenden spielen in einem Rollenspiel Küchenhilfen, die Bestellungen vorbereiten.
- **Rollenspiel zum Umgang mit Beschwerden:** Die Lernenden üben, wie sie einem Restaurantmanager auf Probleme bei der Zubereitung von Speisen reagieren.
- **Speed Cooking Challenge:** Die Lernenden bereiten unter Zeitdruck ein Rezept zu und simulieren so den realen Druck in einer Küche.
- **Beaufsichtigung von Küchenhilfen:** Die Lernenden geben abwechselnd ihren Klassenkameraden in einer Küchenumgebung Anweisungen.
- **Notfallszenarien:** „Ein Kunde hat eine Lebensmittelallergie und sein Essen wurde falsch zubereitet. Wie gehen Sie damit um?“

Ressourcen:

- **Restaurantmenüs und Bestellformulare:** Üben Sie das Lesen und Bearbeiten von Essensbestellungen.
- **Branchen-Podcasts:** Interviews mit professionellen Köchen.
- **Schriftliche Bewertungen:** Verfassen eines kurzen Küchenberichts (z. B. „Was ist heute während des Service schiefgelaufen?“).
- **Teamwork-Übungen:** Gemeinsame Rollenspiele, die geschäftige Küchenschichten simulieren.
- **Fortgeschrittenes VR-Training:** Krisenmanagement in einer Küche (Umgang mit Unfällen, fehlenden Zutaten usw.).

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

3. VERWENDETE METHODEN

Dieser Lehrplan legt den Schwerpunkt auf **praktisches, interaktives und immersives Lernen** durch verschiedene Methoden:

- **Visuelle Hilfsmittel:** Lernkarten, Poster und Lehrvideos.
- **Rollenspiele:** Simulation realer Küchenumgebungen und Kundeninteraktionen.
- **Praktisches Training:** Praktische Zubereitung von Speisen und Organisation der Küche.
- **Szenariobasiertes Lernen:** Realistische Herausforderungen, die von den Schülern Problemlösungen erfordern.
- **VR-Schulungsmodule:** Virtual-Reality-Übungen zu Hygiene, Umgang mit Zutaten und Sicherheit in der Küche.
- **Peer Learning:** Förderung von Teamarbeit und gemeinsamen Kochprojekten.

4. RICHTVERZEICHNIS PRO WOCHE

Sitzung	**Stunden**	**Inhalt**	**CEFR-Niveau / Schwerpunkt**
Sitzung 1	6 Stunden	Grundlegende Küchenvokabeln, Sicherheitsvorkehrungen und Hygiene	A0
Sitzung 2	6 Stunden	Einfache Kochaufgaben, Umgang mit Zutaten und Verwendung von Küchenutensilien	A1
Sitzung 3	6 Stunden	Lebensmittelaufbewahrung, Zubereitungsabläufe, mehrstufige mehrstufige Kochverfahren	A2
Sitzung 4	6 Stunden	Fortgeschrittene Kommunikation in der Küche, Problemlösung , Teamwork-Übungen	B1
Sitzung 5	6 Stunden	Rollenspiele zu Kundeninteraktionen, Umgang mit und Verfeinerung der Fähigkeiten	Integrierte Fähigkeiten
Sitzung 6	6 Stunden	Abschlussbewertungen, projektbasiertes Lernen und realistische Küchensimulationen	Bewertung & Praxis
Sitzung 7	6 Stunden	Bestandsverwaltung, Hygieneinspektionen, Küchenabläufe	Fortgeschrittene Praxis
Sitzung 8	6 Stunden	Vorbereitung auf die Zertifizierung, gegenseitige Bewertung, abschließendes Feedback und Rückblick	Zertifizierung & Zusammenfassung

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

5. VORSCHLAG FÜR DEN TÄGLICHEN UNTERRICHTSPLAN

Jede **1,5-stündige Sitzung** folgt diesem strukturierten Plan:

Zeit	Aktivität	Beschreibung
10 Minuten	Aufwärmen & Wiederholung	Kurze Zusammenfassung der letzten Unterrichtsstunde, Vorstellung der .
20 Minuten	Vokabeln und Konzepte Einführung	Führen Sie wichtige Vokabeln zum Thema Küche mithilfe von Karteikarten und Bildern einführen.
15 Minuten	Geführte Übung	Die Schüler bearbeiten Arbeitsblätter, führen Übungen zum Bilden von Sätzen durch oder Zuordnungsübungen.
15 Minuten	Praktisches Training oder Rollenspiel	Praktische Lebensmittelzubereitung, VR-basiertes Training oder interaktive Simulationen.
20 Minuten	Szenariobasiert Lernen	Mithilfe von Szenario-Karten spielen die Schüler reale Küchenaufgaben nach .
10 Minuten	Überprüfung und Zusammenfassung	Fassen Sie die wichtigsten Erkenntnisse zusammen, geben Sie Feedback und weisen Sie optionale Übungsaufgaben.

6. ZUSÄTZLICHE ÜBUNGEN

- **Partnerarbeit**: Die Lernenden üben das Bestellen von Zutaten und das Erteilen von Anweisungen.
- **Gedächtnisspiele**: Werkzeuge, Zutaten und Handlungen zuordnen.
- **Mini-Rollenspiele**: Umgang mit Kundenwünschen.
- **Rezeptvorbereitung**: Befolgen einfacher Anweisungen zur Zubereitung eines Gerichts.
- **Hörübungen**: Aufgezeichnete Küchenanweisungen verstehen.

7. ZUSÄTZLICHE RESSOURCEN/WERKZEUGE

- **Apps:** Duolingo (für Vokabeln), Busuu (für Hörverständnis).
- **Videos:** YouTube-Tutorials zu Sicherheit in der Küche und Zubereitung von Speisen.
- **Gedruckte Materialien:** Bildwörterbücher, laminierte Küchenschilder zum Beschriften von Utensilien.
- **Szenario-Karten:** Zum Üben von Rollenspielsituationen.
- **VR-Module:** (Listen Sie hier unsere VR-Videos für den Kurs auf, einschließlich Level)

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

8. MODULÜBERSICHT NACH NIVEAU

A0 – Grundstufe (absolute Anfänger)

Ziel: Aufbau eines grundlegenden Küchenvokabulars, Befolgen grundlegender Sicherheits- und Hygienevorschriften und Verstehen einfacher Anweisungen.

Modul 1: Küchenutensilien und -geräte

- **Lernziele:** 10+ gängige Küchenutensilien identifizieren und benennen (z. B. Messer, Löffel, Pfanne, Schneidebrett).
- **Aktivitäten:**
  - Flashcard-Zuordnung mit Küchenutensilien
  - Beschriften eines Küchendiagramms
  - Bild-Wort-Bingo
- **Bewertung:** Mündlicher Benennungstest + Aktivität zur Identifizierung von Gegenständen

Modul 2: Grundlegende Befehle und Sicherheit in der Küche

- **Lernziele:** Einfache Anweisungen in der Küche befolgen und darauf reagieren.
- **Aktivitäten:**
  - „Simon sagt – Küchenausgabe"
  - Sichere vs. unsichere Verhaltensweisen in der Küche sortieren
  - Hörübungen: „Wasche die Karotten", „Verwende das rote Schneidebrett" usw.
- **Bewertung:** Sicherheitsquiz + Demonstration der Befolgung von Anweisungen

Modul 3: Grundlagen der Küchenhygiene

- **Lernziele:** Hygieneregeln und lebensmittelsichere Praktiken verstehen
- **Aktivitäten:**
  - Rollenspiel: Händewaschen, Oberflächen reinigen
  - Zuordnung von richtigen und falschen Hygienebildern
  - Ansehen und Besprechen eines Hygiene-Schulungsvideos
- **Bewertung:** Ausfüllen der Hygiene-Checkliste

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

A1 – Grundstufe (Anfänger)

Ziel: Einfache Aufgaben bei der Zubereitung von Speisen ausführen, mehrstufige Anweisungen befolgen und Zutaten identifizieren.

Modul 4: Identifizierung und Umgang mit Zutaten

- **Lernziele:** Gängige Zutaten identifizieren, benennen und kategorisieren
- **Aktivitäten:**
  - Sortierspiele (Obst vs. Gemüse, trocken vs. feucht)
  - Beschriften von Vorrats- oder Kühlschrankartikeln
  - Gedächtnisspiel zu Zutaten
- **Bewertung:** Mündlicher und schriftlicher Test zur Identifizierung von Zutaten

Modul 5: Einfache Aufgaben bei der Zubereitung von Speisen

- **Lernziele:** Befolgen von 4–5 Schritten zur Zubereitung von Speisen (z. B. Sandwich zubereiten)
- **Aktivitäten:**
  - Einfache Rezepte ansehen und nachkochen
  - Rezeptschritte in der richtigen Reihenfolge
  - Rollenspiel: Zubereitung einer Mahlzeit mit einem Partner
- **Bewertung:** Selbstständiges Zubereiten eines einfachen Gerichts

Modul 6: Grundlagen der Kommunikation in der Küche

- **Lernziele:** Verwenden Sie Ausdrücke zum Fragen, Klären und Berichten in der Küche
- **Aktivitäten:**
  - Dialogübung: „Wo ist die Pfanne?“ / „Kann ich das benutzen?“
  - Hörverständnis mit kurzen Küchengesprächen
  - Partnerarbeit mit funktionalen Ausdrücken
- **Bewertung:** Rollenspiel in einer Küchensituation

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

A2 – Mittelstufe

Ziel: Mehrstufige Zubereitung durchführen, detaillierte Anweisungen verstehen und Protokolle zur Lebensmittelsicherheit befolgen.

Modul 7: Lagerung und Lebensmittelsicherheit

- **Lernziele:** Richtlinien, Daten und Etiketten zur Lagerung von Lebensmitteln verstehen
- **Aktivitäten:**
  - Üben Sie das Einräumen von Lebensmitteln in den Kühlschrank/die Vorratskammer
  - Spiele zum Lesen von Etiketten und Sortieren nach Verfallsdatum
  - Video ansehen: „Sichere Lagerungspraktiken"
- **Bewertung:** Quiz und Aktivität zur Lagerung von Lebensmitteln

Modul 8: Kochabläufe und Vorbereitungsroutinen

- **Lernziele:** Gängige Kochabläufe verstehen (z. B. kochen, schneiden, mischen)
- **Aktivitäten:**
  - Befolgen Sie gemeinsam mit Ihren Kollegen die Anweisungen eines Rezepts
  - Lückentext-Rezeptkarten ausfüllen
  - Zeitlich begrenzter Kochstaffellauf
- **Bewertung:** Bereiten Sie ein Gericht anhand eines schriftlichen Rezepts zu.

Modul 9: Umgang mit Anfragen und Arbeit im Team

- **Lernziele:** Auf Aufgaben von Vorgesetzten reagieren und sich mit anderen abstimmen
- **Aktivitäten:**
  - Rollenspiel: Entgegennahme einer Bestellung oder Anweisung eines Küchenchefs
  - Hörverständnisaufgabe: mehrstufige Anweisungen
  - Gruppenküchensimulationen
- **Bewertung:** Bewertung des Rollenspiels in der Teamküche

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

B1 – Selbstständiger Sprachbenutzer (Mittelstufe)

Ziel: Selbstständiges Arbeiten in der Küche, Lösen häufiger Probleme und effektive Kommunikation mit Teammitgliedern.

Modul 10: Problemlösung in der Küche

- **Lernziele:** Umgang mit Problemen wie fehlenden Zutaten oder Gerätefehlfunktionen
- **Aktivitäten:**
  - Fallstudie: „Was tun, wenn der Ofen nicht funktioniert?“
  - Gruppendiskussion: „Was würdest du tun, wenn …?“
  - Rollenspiel: Ein Problem einem Vorgesetzten melden
- **Bewertung:** Szenariobasierte mündliche Prüfung

Modul 11: Zeitmanagement & Arbeitsabläufe in der Küche

- **Lernziele:** Küchenaufgaben priorisieren und mehrere Aufgaben unter Druck bewältigen
- **Aktivitäten:**
  - Simulierte Hektik bei Küchenaufgaben
  - Erstellen einer Checkliste für Vorbereitungsaufgaben
  - Gruppenbasiertes Kochspiel mit Zeitvorgabe
- **Bewertung:** Zeitlich begrenzte Vorbereitung + Erledigung der Checkliste

Modul 12: Führung und Kommunikation in der Küche

- **Lernziele:** Grundlegende Aufgaben leiten, andere schulen und Unterstützung bieten
- **Aktivitäten:**
  - Peer-Teaching: Aktivität „Trainiere deinen Partner”
  - Feedback-Runden: Anweisungen geben und entgegennehmen
  - Simulierte Team-Kochherausforderung
- **Bewertung:** Rollenspiel zur Teamführung

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

5. Bewertungsmethodik

Das Bewertungssystem im EmpowerHer-Lehrplan ist darauf ausgelegt, formelle Rechenschaftspflicht mit informeller Inklusivität in Einklang zu bringen. Diese Kombination ist besonders wichtig für die Zielgruppe des Projekts: erwachsene Flüchtlings- und Migrantinnen, von denen viele Anfängerinnen in Englisch sind, möglicherweise nur über begrenzte Lese- und Schreibkenntnisse verfügen und oft aus Kontexten mit unterbrochener Bildung oder Traumata stammen. Für diese Lernenden muss die Bewertung sowohl den Arbeitgebern die Fähigkeiten demonstrieren als auch ein sicheres, motivierendes Umfeld schaffen.

- Die formelle Bewertung liefert messbare Nachweise für den Erwerb von Fähigkeiten:
  - Vortests und Nachtests ermitteln die Ausgangsfähigkeiten und den Fortschritt.
  - Strukturierte Checklisten bestätigen, ob Aufgaben wie das Zählen von Lagerbeständen, das Ausfüllen von Formularen, die Bearbeitung von Lieferungen oder die Einhaltung von Hygienemaßnahmen korrekt ausgeführt werden.
  - Kurze schriftliche oder digitale Aufgaben (Berichte, Protokolle, Etiketten) zeigen, dass die Lernenden mit der Dokumentation umgehen können, was eine praktische Anforderung am Arbeitsplatz ist.

- Durch nicht-formale Bewertungen werden die Lernenden auf eine Weise beurteilt, die Ängste abbaut und Selbstvertrauen aufbaut:
  - Rollenspiele und Simulationen ermöglichen es den Lernenden, Kommunikation, Teamarbeit und Problemlösung in realistischen Kontexten zu demonstrieren.
  - Beobachtungschecklisten für Ausbilder erfassen nicht nur die Genauigkeit, sondern auch Soft Skills wie Höflichkeit, Sicherheitsbewusstsein und Selbstvertrauen.
  - Feedback von Gleichaltrigen fördert die Zusammenarbeit und stärkt die Unterstützung innerhalb der Gruppe.
  - Mit Feedback-Formularen mit Smileys können auch A0-Lernende ihre Meinung äußern, ohne schriftliches Englisch zu beherrschen.
  - In persönlichen Tagebüchern können die Lernenden neue Wörter, Zeichnungen oder Reflexionen festhalten, was ihr Selbstbewusstsein und ihre Eigenverantwortung für das Lernen fördert.

Die Trainer verwenden außerdem Reflexionsbögen, um ihre eigenen Methoden zu bewerten und festzuhalten, was gut funktioniert hat, wo die Lernenden Schwierigkeiten hatten und welche Anpassungen in zukünftigen Sitzungen erforderlich sein könnten.

Diese Methodik ist geeignet, weil sie:

- Arbeitgebern und Partnern klare, quantifizierbare Ergebnisse liefert (formale Bewertung).
- die Motivation und das Selbstvertrauen der Lernenden fördert, indem die Bewertung als Teil des Lernens und nicht als Test empfunden wird (informelle Bewertung).
- Misst nicht nur technisches Wissen, sondern auch Soft Skills wie Teamfähigkeit, Kommunikation und Belastbarkeit.

Kurz gesagt: Die Lernenden werden anhand praktischer, berufsbezogener Aufgaben bewertet, unterstützt durch leicht zugängliche und

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

ansprechenden Bewertungsinstrumenten. Dadurch wird sichergestellt, dass der Fortschritt sowohl für die Lernenden als auch für die Ausbilder sichtbar, zuverlässig und motivierend ist.

Bewertungs-Toolkit

Dieses Toolkit enthält Bewertungsinstrumente für alle Ausbildungslehrpläne (Küche, Rezeption, Housekeeping, Lagerverwaltung). Es ist nach CEFR-Niveaustufen (A0–B1) gegliedert und umfasst einen Vortest, einen Nachtest, eine Beobachtungscheckliste für Ausbilder, Feedback für Lernende (Smileys) und ein Reflexionsblatt für Ausbilder.

A0 – Grundstufe (absolute Anfänger)

Vortest (Grundkenntnisse)

- Bild-ID: Der Lernende nennt oder zeigt auf 5 Gegenstände am Arbeitsplatz.
- Befolgt 2 einfache Ein-Schritt-Anweisungen (z. B. „Hände waschen“, „Kiste heben“).

Nachprüfung (Fortschrittskontrolle)

- Der Lernende benennt mehr als 10 Gegenstände korrekt (mit Hilfe von Bildern).
- Befolgt 5 einstufige Anweisungen nacheinander.
- Erkennt 3+ Sicherheits-/Hygieneregeln anhand von Symbolen.

A1 – Grundlegendes Anwenderniveau (Grundstufe)

Vortest (Grundkenntnisse)

- Sortiert 5 Gegenstände in die richtigen Kategorien (Werkzeuge/Bereiche).
- Zählen Sie die Gegenstände 1–10 laut.

Nachprüfung (Fortschrittskontrolle)

- Führen Sie eine 5-stufige Checkliste oder Routine ohne Aufforderung durch.
- 10 Elemente korrekt in einem Formular oder Protokoll erfassen.
- Simulieren Sie ein kurzes Rollenspiel (Lieferung, Bestellung, Gästeanfrage).

A2 – Vorstufe

Vortest (Grundkenntnisse)

- Füllen Sie einen halbfertigen Bericht aus (2 Einträge fehlen).
- Identifizieren Sie 2 Probleme anhand von Bildern oder Szenarien.

Abschlusstest (Fortschrittskontrolle)

- Schreiben Sie einen einfachen Bericht (3–5 Zeilen, Artikel + Menge + Mangel/Problem).
- Bearbeiten Sie ein Rollenspielszenario (Kommunikation mit Lieferanten, Gästen oder Vorgesetzten).
- Aktualisieren Sie 5 Einträge korrekt in einem digitalen/Log-Formular.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

B1 – Selbstständiger Sprachgebrauch (Mittelstufe)

Vortest (Grundkenntnisse)

- Lösen Sie 1 kurzes Diskrepanz-/Problemszenario.
- 3 Aufgaben in der richtigen Reihenfolge priorisieren.

Nachprüfung (Fortschrittskontrolle)

- Führen Sie eine vollständige Simulation durch, die für Aufgaben am Arbeitsplatz relevant ist (z. B. Lieferung → Bericht →
Problemlösung).
- Leiten Sie eine Aufgabe mit einem Kollegen oder einer kleinen Gruppe (geben Sie mindestens 3 klare Anweisungen).
- Reagieren Sie korrekt auf 2/3 Notfall-/Problemszenarien.

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Beobachtungscheckliste für Trainer

Kästchen ankreuzen, wenn der Lernende seine Fähigkeiten unter Beweis stellt.

Skill Area	Criteria	Observed (✓/✗)	Notes
Participation & Engagement	Learner responds to questions in class		
Vocabulary Use	Can identify 10+ job-related words		
Task Execution	Completes 3+ simple job tasks (e.g., restocking, cleaning)		
Peer Interaction	Works effectively in group role-plays		
Communication	Responds to workplace scenarios appropriately		

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Feedback-Formular für Lernende (Smileys)

- Kreise das Gesicht ein, das zeigt, wie du zu jeder Aktivität stehst.
- Neue Wörter lernen:□ □ □
- Rollenspiele machen:□ □ □
- VR/Videos verwenden:□ □ □
- Arbeiten in Gruppen:□ □ □
- Erklärungen des Trainers:□ □ □
- Was war Ihre Lieblingsaktivität? _____
- Was war für Sie schwierig? _____

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Reflexionsbogen für Trainer

Nach jeder Sitzung/Woche ausfüllen.

1. Welche Aktivitäten haben für die Lernenden am besten funktioniert?

_____

2. Welche Aktivitäten waren eine Herausforderung?

_____

3. Haben die Lernenden Fortschritte in Richtung der Ziele gemacht?

_____

4. Waren die Anweisungen klar genug?

_____

5. Was würden Sie beim nächsten Mal anders machen?

_____

6. Hinweise zu den individuellen Bedürfnissen der Lernenden:

_____

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

EMP * WER

HER

Tagebuch zur Selbstreflexion

Datum
:

Diese Woche habe ich folgende neue Wörter gelernt:

Ich habe diese Aufgaben im Unterricht geübt

Etwas, das mir gut gelungen ist

Etwas, das mir schwer gefallen ist

My goal for next week:

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them. Projects' 2024-1-DE02-KA220-VET-000254575

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only

Kofinanziert durch Europäische Union

und nicht erforderlich Ji I›q i Aflect II Verlust von II £ Eur opeon Unici ci die Europäische Bildung und L›ultu e die E « » /»‹q IEALE ñ] Neil er die Eu cpcun Ui tion nc EALEA kann ›e d verantwortlich für die i.

EMP WER

Fundeo bq der Europäischen Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch die der Organisation. Is] onlq

Mitfinanziert durch und geben nicht unbedingt die Ansichten der Europäischen Union oder der Europäischen Kommission wieder. Weder die Europäische Union noch die Europäische Kommission Exekutivagentur. Weder die Europäische Union noch die EMEA sind für diese verantwortlich.