

Modul: Curriculare Planung und Lehrwerkanalyse

Seminar: Curriculumentwicklung

Leitung: Prof. Dr. Karen Schramm

Universität Leipzig

Herder-Institut

SoSe 2013

**Entwicklung eines Curriculums
für die Reinigungsbranche
auf Grundlage einer vorhandenen Sprachbedarfsanalyse**



Projektpartner:

**Frau Snippe, Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch
im Netzwerk Integration durch Qualifizierung – IQ**

Verfasserinnen:

Julia Borchers

Matrikel: 3030162

Jule_rs@gmx.de

Dorothee Dornburg

Matrikel: 1623203

DorotheeDornburg@gmx.de

Hania Moemen

Matrikel: 2108246

hania.moemen@hotmail.de

Stefanie Otte

Matrikel: 1943252

otte.stefanie@web.de

Julia Schmidt

Matrikel: 1945928

jmschmidt@gmx.de

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Auswertung der Sprachbedarfsermittlungen	5
2.1 Ergebnisse der Fragebögen	5
2.2 Relevanz der Sprachbedarfsermittlungen	12
3. Curriculumentwicklung	13
3.1 Bestimmung von Handlungsfeldern	13
3.2 Methodisches Vorgehen	17
3.3 Lernzielkatalog	20
3.4 Reflexion des Lernzielkatalogs	33
3.5 Vorschlag für einen Kursplan	37
4. Validierung	39
5. Fazit und Ausblick	41
Literaturverzeichnis	44
Anhang	45
Eidesstattliche Erklärung	77

1. Einleitung

„Angesichts der zentralen Bedeutung, die die Inklusion ins Erwerbsleben als wichtige Voraussetzung für eine gesamtgesellschaftliche Integration von Menschen mit Migrationshintergrund hat, und angesichts der seit Jahren schwierigen Arbeitsmarkt- und Weiterbildungssituation von Migranten in Deutschland[...] ist die berufsbezogene Zweitsprachförderung als Instrument zur Beschäftigungsfähigkeit in den letzten Jahren verstärkt in den Fokus geraten.“

(Weissenberg 2010: 13)

Kommunikation in der berufsbezogenen Zweitsprache stellt den Schwerpunkt der „Verständigungssituationen an einem bestimmten Arbeitsplatz und [...] [der] Anforderungen [dar], die daraus für alle an der Kommunikation beteiligten Partner resultieren“ (Kaufmann / Grünhage-Monetti 2003: 43). Damit einher gehen die kommunikativen Anforderungen, die alle Personen innerhalb der Arbeitswelt verstehen und selbstständig sprachlich äußern müssen, um eine Teilhabe im Arbeitsumfeld zu ermöglichen. „Es schließt die Sprache, Werkzeuge, Dokumente, Bilder, Symbole, definierten Rollen, spezifizierte Kriterien, kodifizierte Verfahren, Regeln und Verträge ein, die in unterschiedlichen Handlungszusammenhängen ausdrücklich einer Vielzahl von Zwecken dienen“ (ebd.).

Aus diesen Erkenntnissen ist ersichtlich, dass die sprachlichen Handlungen im Berufsalltag von elementarer Bedeutung sind, um als Arbeitskraft in der jeweiligen Tätigkeit angemessen agieren und somit am Leben und Alltag im Zielsprachenland teilhaben zu können. Demgegenüber sind Kursverantwortliche und Lehrkräfte berufsbezogener Deutschkurse oftmals auf unzureichende Annahmen bei der Unterrichtsgestaltung angewiesen, da sie keine klaren Vorgaben hinsichtlich der sprachlichen Anforderungen besitzen, die das Berufsumfeld und der Tätigkeitsbereich einzelner Arbeitsgebiete an die Lernenden stellt (vgl. Kaufmann / Grünhage-Monetti 2003: 46). Diesem Umstand soll in der vorliegenden Projektarbeit entgegengewirkt werden. Daher ist es deren Ziel und Gegenstand, einen konkret begründeten Vorschlag für die Ausarbeitung eines Curriculums für die Reinigungsbranche zu entwickeln. Innerhalb dessen werden sowohl allgemeinere Inhalte zum Tätigkeitsbereich des Reinigungsberufs entwickelt als auch spezifischere Bereiche der Reinigungsarbeit in weiteren Schritten thematisiert. So liegt der Schwerpunkt jener speziellen Ausbildungsinhalte auf der Reinigung im privaten Bereich, wie beispielsweise Haushaltsarbeiten, ebenso werden aber auch die sprachlichen Besonderheiten von Reinigungsarbeiten in öffentlichen Bereichen, zum

Beispiel in Großraumbüros oder Einkaufszentren, in Hotels sowie im Gesundheitswesen, speziell im Krankenhaus oder in der Altenpflege, berücksichtigt.

Innerhalb der Konzeption für die vorliegende Projektarbeit wird ein Curriculum für einen berufsbezogenen Sprachkurs entwickelt, der sich an den Vorgaben der ESF-BAMF-Kurse¹ orientiert, die sich über 700 Unterrichtseinheiten (UE) erstrecken und ergänzend zu bzw. aufbauend auf den Integrationskursen des BAMF stattfinden. Dementsprechend wird das Ausgangsniveau der Zielgruppe auf der Stufe A2 nach dem Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen (GeR) angesetzt. Nach der erfolgreichen Teilnahme an einem auf dem hier entwickelten Curriculum basierenden Kurs soll das Niveau B1 in der berufsbezogenen Sprachentwicklung erreicht werden. Die Orientierung für das Curriculum erfolgt an heterogenen Lernergruppen. Die TeilnehmerInnen können dabei bereits in der Reinigungsbranche arbeiten oder eine Tätigkeit in derselben anstreben. Weitere Vorgaben zu Alter oder Bildungsniveau sind nicht vorgesehen.

Für eine umfassende und sprachlich ausreichende Bildung im Bereich der Berufstätigkeiten für MigrantInnen sind drei Schwerpunkte zu unterscheiden: die qualifizierungsorientierte Zweitsprachförderung, die arbeitsmarkt- bzw. branchenorientierte Zweitsprachförderung und die unternehmens- bzw. arbeitsplatzorientierte Zweitsprachförderung (vgl. Weissenbach 2010: 14). Der hier darzulegende Curriculumvorschlag stellt ein Angebot aus dem zweiten Bereich dar. Es richtet sich an spezifische Berufsgruppen im Tätigkeitsfeld der Reinigung und kann somit mühelos auf einen konkreten Fachkräftebedarf innerhalb eines Kurses angepasst werden.

Die Konzeption der vorliegenden Projektarbeit geht von Sprachbedarfsermittlungen aus, die der erste Projektpartner *Netzwerk Integration durch Qualifizierung – Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch*² zur Verfügung gestellt hat. Diese Bedarfsermittlungen werden durch weitere, eigens durchgeführte Sprachbedarfserhebungen bzgl. der speziell ausgewählten Fachbereiche der Reinigungsbranche erweitert. Im Anschluss werden darauf aufbauend berufsspezifische Handlungsfelder ermittelt sowie zugehörige Kann-Beschreibungen in Form eines Lernzielkatalogs formuliert, welcher den Kernpunkt der vorliegenden Arbeit bildet. Wie sich die daraus entwickelten Kursinhalte nach den ESF-BAMF-Vorgaben aufbereiten bzw.

¹ Die berufsbezogene Zweitsprachförderung durch den Europäischen Sozialfond (ESF) legte zum ersten Mal ein bundesweit einheitliches Programm für die Vermittlung von berufsbezogenen Deutschkenntnissen zusätzlich zu Qualifizierungen in der Berufswelt vor. Damit stellt sie neben den Integrationskursen ein weiteres tragendes Element in der Vermittlung von sprachlichen Kenntnissen dar und ist so ein wichtiges Bildungsangebot für Erwachsene mit Migrationshintergrund (vgl. Weissenberg 2010: 13).

² Wird im Folgenden durch die Abkürzung *IQ Netzwerk* betitelt.

nacheinander didaktisch anwenden lassen könnten, zeigt ein Vorschlag für einen Kursablaufplan. Mit den genannten Elementen – Sprachbedarfsanalyse, Zielbestimmung und übergreifende Kursplanung – werden damit die ersten drei wesentlichen Schritte der Curriculumentwicklung nach Richards (2007) behandelt. Des Weiteren wird durch einen zweiten Projektpartner, den *Internationalen Bund des Sprachinstituts in Bielefeld*, eine Validierung des Lernzielkatalogs vorgenommen. Die aufgeführten Bestandteile werden im Abschluss der Projektarbeit zusammengefasst sowie die Praxistauglichkeit des Curriculumvorschlags anhand der Validierungsergebnisse kritisch betrachtet. Ziel der Arbeit ist es damit ebenfalls, eine Grundlage für zukünftige Lehrmaterialentwicklungen zu schaffen.

2. Auswertung der Sprachbedarfsermittlungen

Eine zentrale Grundlage für die Curriculumentwicklung bilden Sprachbedarfsermittlungen, welche im Rahmen dieser Projektarbeit in Form von schriftlichen Befragungen durchgeführt wurden. Vorlage hierfür ist ein Fragebogen, der vom Projektpartner *IQ Netzwerk* entwickelt wurde. Dieser stellte ebenfalls bereits ausgefüllte Exemplare von Personen aus dem öffentlichen Reinigungsbereich – Büroreinigung und Reinigung in einem Einkaufszentrum – zur Verfügung. In Anlehnung daran wurden des Weiteren Sprachbedarfsermittlungen im privaten Reinigungsbereich – Privathaushalt – und im Gesundheitswesen – Reinigung in einem Seniorenheim und Krankenhaus – durchgeführt.³ Im Folgenden werden die Ergebnisse der beantworteten Fragebögen dargestellt, um anschließend Schlussfolgerungen hinsichtlich des sprachlichen Bedarfs in Bezug auf spätere Kann-Beschreibungen der Curriculumentwicklung ziehen zu können. Es gilt darauf hinzuweisen, dass sich die beantworteten Fragebögen aller Reinigungsbereiche im Anhang 3, Seite 52-74 befinden.

2.1 Ergebnisse der Fragebögen

Öffentlicher Reinigungsbereich

Das *IQ Netzwerk* führte eine Sprachbedarfsermittlung im öffentlichen Reinigungsbereich durch. Innerhalb der vorliegenden Arbeit werden darunter Großraumbüros, Institutionen wie Schulen und Universitäten, Einkaufszentren etc. verstanden. Die alltäglichen Arbeitsaufgaben

³ Zusätzlich wurden, wie in der Einleitung bereits erwähnt, Befragungen in der Hotelbranche angestrebt. Aufgrund von fehlenden Rückmeldungen und Absagen (z.T. aufgrund der Unwetterlage und der Hochwasserproblematik im Mai und Juni 2013) sowie des zeitlich begrenzten Projektumfangs konnten für den Bereich der Hotelreinigung allerdings leider keine Beantwortungen des Fragebogens ermöglicht werden.

der MitarbeiterInnen der Werks- und Gebäudereinigung in einem Einkaufszentrum (siehe S. 52-55) umfassen nicht nur die Reinigung bestimmter Bereiche im Einkaufszentrum, sondern ebenfalls die Kommunikation mit HaustechnikerInnen, Wachdienst, Personal, KundInnen und andere MitarbeiterInnen. Diese mündliche Kommunikation, z.B. in Bezug auf Schichtübergabe, Verunreinigungen und Lageauskunft, erfolgt hauptsächlich in Form von Face-to-Face- oder Telefongesprächen (siehe Tabelle 1). Im Zusammenhang damit steht das Hören in stetiger Verbindung mit dem Schreiben, da die MitarbeiterInnen während der Telefongespräche und bei Rundgängen Notizen anfertigen sollen. Im Vergleich zur mündlichen Kommunikation nimmt das Schreiben bzgl. der Häufigkeit und Textsortenvielfalt eine geringere Rolle im Arbeitsalltag ein (siehe Tabelle 2). Ähnliches gilt für die Lesekompetenz, da hier Arbeitsanweisungen nur monatlich, Tabellen und Listen, wie z.B. Mängellisten, und ein hausinterner Serviceleitfaden eher selten gelesen werden müssen (siehe Tabelle 3).

Sprachliche Handlungen/ Diskurs	Gesprächspartner	Häufigkeit
Telefongespräche	Haustechniker, Wachdienst, Personal vom Info	täglich
Informationsaustausch (Schichtübergabe)	KollegInnen	täglich
Organisationsgespräche (z.B. Vertretungen)	ObjektleiterIn	wöchentlich
Absprachen über Dienstzeiten	KollegInnen	selten
Anweisung (über Gefahrstoffe)	ObjektleiterIn	1x pro Jahr

Tabelle 1: Mündliche Kommunikation - Gebäudereinigung im Einkaufszentrum

Textsorte	Häufigkeit
Arbeitsanweisungen (meistens in Tabellenform)	monatlich
Mängelliste/ Störmeldungen	selten
Hausinterner Serviceleitfaden	selten

Tabelle 2: Schriftliche Kommunikation/Lesen - Gebäudereinigung im Einkaufszentrum

Textsorte	Häufigkeit
Arbeitsnachweise	wöchentlich
Gesprächsnotizen (z.B. Telefonnummern aufschreiben)	wöchentlich
Mitschriften (Stichpunkte) bei Rundgängen	Selten

Tabelle 3: Schriftliche Kommunikation/Schreiben - Gebäudereinigung im Einkaufszentrum

In Bezug auf gewünschte Ziele sprachlicher Weiterbildungsangebote werden von den Objektleiterinnen produktive sowie rezeptive Fähigkeiten hervorgehoben, wie z.B. das Verstehen von Arbeitsanweisungen, das Nachfragen, KundInnen Auskünfte geben sowie Telefongespräche führen, da fehlende Kenntnisse in diesen Bereichen Schwierigkeiten in der Kommunikation des Arbeitsalltags mit sich bringen.

Innerhalb des kleinen Reinigungsbetriebes (siehe S. 56-59), welcher auf Büroreinigung spezialisiert ist, spielen die Reinigung der Büros und Treppenhäuser eine zentrale Rolle sowie ggf. Hausmeistertätigkeiten. Hierbei werden wöchentlich Telefongespräche und Organisationsgespräche über Änderungen, Arbeitsanweisungen oder Absprachen mit dem Betriebsleiter geführt. Face-to-Face-Interaktionen, z.B. in Form von Small Talk oder Organisationsgesprächen über Krankmeldungen und Urlaubswünsche, finden ebenfalls regelmäßig unter den MitarbeiterInnen statt. Einführungs- und Belehrungsgespräche mit dem Betriebsleiter werden eher selten geführt (siehe Tabelle 4). Innerhalb dieses Reinigungsbetriebs bilden schriftliche Kompetenzen eine zentrale Komponente, jedoch stärker fokussiert auf Kurztexte. Im Vordergrund stehen dabei Medien wie das Handy oder der Computer. Mit Hilfe derer sollen u.a. Terminabsprachen und Informationen zu Einsatzorten gelesen (siehe Tabelle 5) sowie Auffälligkeiten und Nachbestellungen schriftlich als Kurztexte verfasst werden (siehe Tabelle 6).

Sprachliche Handlungen/ Diskurs	Gesprächspartner	Häufigkeit
Einführungsgespräch (über Leistungsverzeichnis)	Betriebsleiter (BL)	einmalig (bei Einarbeitung)
Belehrungsgespräch (über Broschüre zur Arbeitssicherheit)	BL	1 x pro Jahr
Telefongespräch (Änderungen, Abstimmungen bzgl. Arbeitsanweisungen)	BL	wöchentlich
Organisationsgespräch / Arbeitsanweisungen (Erklärungen, Durchsprechen von Plänen)	BL	1-2 x wöchentlich
Organisationsgespräch (zu Krankmeldungen, Urlaubswünschen etc.)	BL / Mitarbeiter	vor Ort beim Objekt / bei einem Kaffee
Small Talk (lockerer, freundlicher Informationsaustausch)	Kunden / Mieter	bei Antreffen

Tabelle 4: Mündliche Kommunikation - Reinigungsbetrieb für Büroreinigung

Textsorte	Häufigkeit
Arbeitsanweisungen (Änderungen/Ergänzungen) per SMS / E-Mail	täglich
Absprachen zu Terminen und Abläufen per SMS / E-Mail	täglich
Kalender / Einsatzpläne (Termine & Einsatzorte) auf PC / Handy	täglich
Leistungsverzeichnis	selten
Broschüre zur Arbeitssicherheit	selten
Anweisungen auf Reinigungsmitteln	selten
in Arztpraxen: Hygieneplan / Check-Box	k.A.
Infozettel von Kunden	k.A.

Tabelle 5: Schriftliche Kommunikation/Lesen - Reinigungsbetrieb für Büroreinigung

Textsorte	Häufigkeit
Kurznachrichten zu Auffälligkeiten, Nachbestellungen etc. per SMS / E-Mail	wöchentlich
Terminbestätigungen per SMS	wöchentlich
Protokolle / Dokumentationen (was wann gemacht) per SMS / E-Mail	gelegentlich (bei Abweichungen)
in Arztpraxen: Hygieneplan / Check-Box (Abhaken)	k.A.

Tabelle 6: Schriftliche Kommunikation/Schreiben - Reinigungsbetrieb für Büroreinigung

Der schriftliche Sprachkompetenzbereich in Bezug auf die Dokumentation der eigenen Arbeitstätigkeiten sowie Bestätigungen und Rückmeldungen an den Betriebsleiter wird zudem als häufige Verständigungsschwierigkeit angegeben. Als mögliche Ziele sprachlicher Weiterbildungsangebote werden die Kommunikation mit KundInnen, v.a. Small Talk, und unter MitarbeiterInnen, der Ausbau von Fachvokabular und das Schreiben von kurzen, prägnanten Nachrichten genannt.

Gesundheitswesen

Anhand der Fragebögen hinsichtlich des Pflegeheims (siehe S. 60-66) ergibt sich, dass in dieser Einrichtung die Reinigung von Fußböden, Bädern, Treppenhäusern, Speiseräumen, Aufenthaltsräumen, Bewohnerzimmern und Büros zu den regelmäßigen Arbeitsabläufen zählt. Dabei erfolgt ein hoher Grad an täglicher Face-to-Face-Interaktion u.a. mit dem Personal (KrankenpflegerInnen), den HeimbewohnerInnen, Pflegeheimgästen und MitarbeiterInnen. Bestandteil dieser sprachlichen Handlungen sind z.B. Small Talk, Hilfeleistungen, Arbeitsanweisungen und Absprachen (siehe Tabelle 7). Die Lesekompetenz wird vorwiegend für Pläne benötigt, jedoch wenig bzw. selten für umfangreichere Texte, wie

Reinigungsvorschriften, Betriebs- und Dosierungsanweisungen (siehe Tabelle 8). Ähnlich gestaltet sich der tägliche Schreibprozess, da hauptsächlich Listen, Stunden- und Arbeitsnachweise sowie Rapportscheine ausgefüllt und keine komplexeren Texte verfasst werden (siehe Tabelle 9). Als kommunikative Schwierigkeiten sind fehlende Grundkenntnisse von Fachvokabular bzgl. der Reinigungschemie, das Verstehen von Arbeitsanweisungen sowie Verständigungsprobleme bei KommunikationspartnerInnen mit Akzent und schneller Aussprache genannt. Somit stehen der Ausbau dessen, aber auch die Erweiterung der Small-Talk-Kompetenzen und des Fachvokabulars sowohl in der mündlichen als auch schriftlichen Rezeption und Produktion als Ziele einer sprachlichen Weiterbildung im Vordergrund.

Sprachliche Handlungen/ Diskurs	Gesprächspartner	Häufigkeit
Betriebsleiter (BL) erteilt Arbeitsanweisungen	Vorgesetzter (BL)	täglich
Sonderanweisungen, z.B. bei Infektionen oder Krankheiten ist extra Reinigung/Desinfektion erforderlich	Personal (KrankenpflegerInnen)	täglich
Smalltalk, Hilfeleistungen (Können Sie bitte...?)	Pflegeheimbewohner	täglich
Auskunft über Bewohner (oder Lage der Zimmer) erteilen; Beschwerden oder Lob entgegennehmen	Pflegeheimgäste /-besucher	täglich
Reparaturarbeiten (Aufträge erteilen/weiterleiten, wenn Heimbewohner etwas repariert haben möchte	Hausmeister	täglich
Ware entgegennehmen und kontrollieren	Lieferanten	täglich
Absprachen (Arbeitsaufteilung, Urlaubsplanung, Smalltalk); private Kontakte knüpfen; sich über die Arbeit austauschen	Mitarbeiter	täglich

Tabelle 7: Mündliche Kommunikation - Reinigung im Pflegeheim

Textsorte	Häufigkeit
Deuten und Verstehen der Gefahrstoffsymbole	täglich
Desinfektionspläne	täglich
Dosierungspläne (Reinigungschemie)	täglich
Dienstpläne	täglich
Arbeitsanweisungen (Reinigungsvorschriften)	Monatlich
Arbeitsvertrag	selten
Betriebsanweisung	selten
Arbeitsschutz (Schutzgesetze)	selten

Tabelle 8: Schriftliche Kommunikation/Lesen - Reinigung im Pflegeheim

Textsorte	Häufigkeit
Stunden- und Arbeitsnachweise	täglich
Reinigungskontrolllisten	täglich
Rapportscheine (Sonderleistungen, d.h. wenn Heimbewohner z.B. Fenster mehrmals die Woche geputzt haben möchte)	wöchentlich
Bestellungen, z.B. neue Chemikalien	selten

Tabelle 9: Schriftliche Kommunikation/Schreiben - Reinigung im Pflegeheim

Innerhalb der Gebäudereinigung eines Krankenhauses gehören nach Angaben des entsprechenden Fragebogens (siehe S. 67-71) die Reinigung der Patienten- und Bewohnerzimmer, Flure, Treppenhäuser und Physiotherapie zu den alltäglichen Arbeitsaufgaben. Ähnlich wie im Pflegeheim stehen tägliche mündliche Kommunikationshandlungen u.a. mit PatientInnen und dem Personal in Form von dialogischer Face-to-Face-Interaktion im Vordergrund (siehe Tabelle 10). Sehr gering ausgeprägt ist der Bereich des Lesens, da dieser sich hauptsächlich auf Pläne und Verzeichnisse beschränkt und seltener Anwendung findet (siehe Tabelle 11). Zudem sind die MitarbeiterInnen in geringerem Maße zum Schreiben aufgefordert. Dieser Prozess beschränkt sich auf das tägliche Ausfüllen von vorgedruckten Arbeitsnachweisen und -scheinen sowie vermutlich auf eine gelegentliche Urlaubsbeantragung (siehe Tabelle 12). Als kommunikative Schwierigkeiten werden das Verstehen von Arbeitsanweisungen und Änderungen, z.B. Betriebsanweisungen, Hygienevorschriften und Dosierungsanleitungen, sowie die Verständigung bei Gesprächen mit PatientInnen und dem Personal hervorgehoben. Dabei sollten nach Angaben der Objektleiterinnen besonders ein Verständigungs- und Kommunikationstraining mit dem Krankenhauspersonal und MitarbeiterInnen sowie das Ausfüllen von Dokumenten im Fokus sprachlicher Weiterbildungsangebote stehen.

Sprachliche Handlungen/ Diskurs	Gesprächspartner	Häufigkeit
privates und dienstliches (<i>keine Spezifizierung vorhanden</i>)	Krankenhauspersonal	täglich
privates und dienstliches (Schulungen, Dienstpläne, Qualität)	Objektleiter, Stellvertreter	täglich
privates und dienstliches (<i>keine Spezifizierung vorhanden</i>)	Mitarbeiter untereinander	täglich
Höflichkeitsfloskeln	Patienten	täglich

Tabelle 10: Mündliche Kommunikation - Reinigung im Krankenhaus

Textsorte	Häufigkeit
Dienstplan	täglich
Leistungsverzeichnisse	monatlich
Anweisungen und Belehrungen	k.A.

Tabelle 11: Schriftliche Kommunikation/Lesen - Reinigung im Krankenhaus

Textsorte	Häufigkeit
Arbeitsnachweise und Arbeitsscheine	täglich
Urlaubsanträge	k.A.

Tabelle 12: Schriftliche Kommunikation/Schreiben - Reinigung im Krankenhaus

Privater Reinigungsbereich

Für die Privatreinigung (siehe S. 72-74) sind nach Angaben der befragten Person die Reinigung von Bad, Küche, Schlafzimmer und Wohnzimmer mit Arbeitsbereich Teil des täglichen Arbeitsablaufes. Die sprachliche Kommunikation erfolgt ausschließlich mit dem Arbeitgeber in Form von mündlicher Rezeption und Produktion. Dabei stehen dialogische Face-to-Face- oder Telefongespräche im Vordergrund (siehe Tabelle 13). Schriftliche Kompetenzen beschränken sich auf die Produktion, d.h. handschriftliche Arbeitsanweisungen werden wöchentlich, Mängellisten und besondere Reinigungsanweisungen nur selten gelesen (siehe Tabelle 14). Aus diesen Angaben entstehen ausschließlich kommunikative Schwierigkeiten wie allgemeine Unverständlichkeiten. Als individuelle Anforderungen stehen Nachfragen, Rückmelden, Diskretions- und Vertrauensverhältnis sowie Offenheit und private Verbindung zum Arbeitgeber im Vordergrund.

Sprachliche Handlungen/ Diskurs	Gesprächspartner	Häufigkeit
private Gespräche	privater Arbeitgeber	wöchentlich
Telefongespräche	privater Arbeitgeber	wöchentlich
Organisationsgespräche (z.B. Krankheit, Urlaub)	privater Arbeitgeber	selten

Tabelle 13: Mündliche Kommunikation - Reinigung eines privaten Haushaltes

Textsorte	Häufigkeit
Arbeitsanweisungen (Handschrift auf Zetteln)	wöchentlich
Mängellisten	selten
besondere Reinigungsanweisungen	selten

Tabelle 14: Schriftliche Kommunikation/Lesen - Reinigung eines privaten Haushaltes

2.2 Relevanz der Sprachbedarfsermittlungen

Eine bedeutende Basis sowohl der mündlichen als auch der schriftlichen Kommunikation in der Reinigungsbranche, v.a. für den öffentlichen Reinigungsbereich und das Gesundheitswesen, bildet das Fachvokabular. Dabei sollte insbesondere das Verständnis und die Aussprache dessen sowie Wortschatz bzgl. der Reinigungskemie berücksichtigt werden. Aus den Fragebögen geht weiterhin hervor, dass Kompetenzen der mündlichen Rezeption und Produktion den Hauptbestandteil sprachlicher Handlungen in der Reinigungsbranche bilden. Einzige Ausnahme ist der Reinigungsbetrieb mit Spezialisierung auf Büroreinigung, da hier die schriftliche Kommunikation im Vordergrund steht. Besonders zentral für die Entwicklung der Kann-Beschreibungen sind hierbei das Verfassen von Kurznachrichten – kurze, prägnante Formulierungen, Prioritäten setzen – hinsichtlich Bestätigungen und Rückmeldungen und die Dokumentation der erledigten Arbeitstätigkeiten. Zudem liegt der Fokus des Lesens auf Arbeitsanweisungen, Terminen, Arbeitsabläufen und Einsatzorten, ebenfalls in Form von prägnanten Mitteilungen per SMS oder E-Mail. D.h. der Umgang mit diesen zwei Textsorten spielt bzgl. des Bereichs der Büroreinigung eine bedeutende Rolle. Obwohl die schriftliche Kommunikation in den anderen Reinigungsbereichen geringer ausfällt, sollten innerhalb dieser dennoch insbesondere das Ausfüllen von vorgedruckten Listen bzw. Tabellen im Gesundheitswesen sowie das Führen von Gesprächsnotizen bzw. Mitschriften für die Reinigung im Einkaufszentrum trainiert werden. Für das Lesen sind Pläne und Anweisungen im Gesundheitswesen sowie handschriftliche Notizen und Arbeitsanweisungen in privater Reinigung zentrale Elemente. Besonders für die Arbeitsanweisungen könnten Infinitiv-Konstruktionen mit ‚zu‘, z.B. ‚Mit den Reinigungskemikalien ist vorsichtig umzugehen‘, einen elementaren Bestandteil bilden.

Das Verständnis von Arbeitsanweisungen ist ebenfalls für die mündliche Kommunikation in der Reinigungsbranche allgemein von großer Bedeutung. Vor allem sollten Kompetenzen in Bezug auf die Face-to-Face-Kommunikation wie Small Talk entwickelt werden, welcher in allen Reinigungsbereichen in angemessener, höflicher Form stattfinden soll. Im privaten Reinigungsbereich betrifft dies insbesondere auch die Kommunikation zwischen ArbeitgeberIn und ArbeitnehmerIn; im öffentlichen Reinigungsbereich mit KundInnen und MitarbeiterInnen und im Gesundheitswesen mit Personal, PatientInnen und BesucherInnen. Letzteres umfasst beispielsweise das Verstehen von Imperativformen wie ‚Reichen Sie mir bitte X‘, wenn MitarbeiterInnen aufgefordert werden, den PatientInnen Hilfeleistungen zu geben. Zusätzlich ist der Umgang mit Kritik bzw. Beschwerden Teil der mündlichen

Kommunikation v.a. des öffentlichen Reinigungsbereichs und des Gesundheitswesens. Das Verständnis dessen und eine angemessene Reaktion darauf sollte ebenfalls geübt werden. Darüber hinaus sind Telefongespräche im privaten und öffentlichen Reinigungsbereich bedeutend, weshalb ArbeitnehmerInnen in der Reinigungsbranche für das Durchführen dieser aber auch das Hörverstehen sensibilisiert werden sollten.

Obwohl in diesem Kapitel zum Teil relevante sprachliche Strukturen für die Reinigungsbranche identifiziert werden konnten (z.B. Imperativformen und Wortschatz zu Reinigungschemikalien), beschränkt sich die Entwicklung des Lernzielkatalogs auf die fertigungsbezogenen Bereiche der mündlichen sowie schriftlichen Rezeption, Interaktion und Produktion. Für eine detaillierte Bestimmung berufsrelevanter grammatischer bzw. lexikalischer Strukturen ist eine eingehende Analyse der ermittelten Textsorten notwendig, welche aufgrund des begrenzten Rahmens der vorliegenden Projektarbeit jedoch ausgespart bleiben muss. Demgegenüber bilden die Ergebnisse der Sprachbedarfsermittlungen eine solide Grundlage für die Entwicklung von fertigungsbezogenen Kann-Beschreibungen, welche im Folgenden näher aufgeführt sind.

3. Curriculumentwicklung

In diesem Kapitel wird auf der Basis der erfolgten Sprachbedarfsermittlungen ein detaillierter Lernzielkatalog formuliert, der die erforderlichen berufsbezogenen Kompetenzen von Reinigungskräften in Form von Kann-Beschreibungen darstellt. Hierzu werden zunächst die für die Reinigungsbranche relevanten Handlungsfelder bestimmt, woraufhin das methodische Vorgehen zur Entwicklung des Lernzielkatalogs zu erläutern ist. Nachfolgend wird dieser in tabellarischer Form präsentiert und in einem gesonderten Abschnitt reflektiert. Zum Abschluss soll ein Vorschlag für einen Kursplan vorgestellt werden, der als Anregung für die konkrete Gestaltung von ESF-BAMF-Kursen im Bereich der Reinigung herangezogen werden kann.

3.1 Bestimmung von Handlungsfeldern

Mit Blick auf die Berufspädagogik stellen Handlungsfelder „Aufgabenkomplex[e] mit beruflicher [sic] sowie lebens- und gesellschaftsbedeutsamen Handlungssituationen [dar], zu deren Bewältigung befähigt werden soll“ (Schewior-Popp 2005: 7, zitiert in Weissenberg 2010: 23). Jene weit gefasste Definition liegt auch den Handlungsfeldern im

Rahmencurriculum für Integrationskurse – Deutsch als Zweitsprache zugrunde (vgl. Weissenberg 2010: 23). In dieser Projektarbeit sollen Handlungsfelder mit Weissenberg (ebd.) allerdings als ein explizit mit dem Beruf bzw. Arbeitsplatz verknüpfter Begriff verstanden werden, wobei sich im vorliegenden Fall die Verbindung zur Reinigungsbranche als maßgeblich zeigt. Handlungsfelder ergeben sich damit aus unterschiedlichen berufs- bzw. arbeitsplatzbezogenen Bereichen, welche an nichtmuttersprachliche ArbeitnehmerInnen bestimmte kommunikative Anforderungen stellen, woraus sich deren spezifischer Sprachbedarf ableitet (vgl. ebd.: 18).

Ausgehend von den zuvor ausgewerteten Sprachbedarfsermittlungen können in diesem Sinne verschiedene Handlungsfelder identifiziert werden, die für das Berufsfeld der Reinigung eine hohe Relevanz aufweisen. Die Ergebnisse der Sprachbedarfsanalyse werden hierbei in zusammenfassender, strukturierter Weise als Handlungsfelder aufbereitet. Dies stellt einen wichtigen Schritt dar, um anschließend entsprechende Kann-Beschreibungen für den Fachbereich der Reinigung entwickeln und begründen zu können.

Gemäß den in den Fragebögen genannten unterschiedlichen KommunikationspartnerInnen unterteilt sich die nachstehende Tabelle in drei übergreifende Kommunikationsbereiche. Diesen sind die identifizierten Handlungsfelder entsprechend den Ergebnissen der Sprachbedarfsermittlungen zugeordnet. So kann ein und dasselbe Handlungsfeld mit Blick auf seine Relevanz für mehrere Personengruppen auch in zwei oder allen drei Spalten – mit zum Teil leicht abgewandeltem Inhalt – aufgenommen sein. Die Titel der Handlungsfelder zeigen sich stets durch Fettdruck hervorgehoben. Darunter erfolgt jeweils eine Auflistung zugehöriger sprachlicher Handlungen in Form von Stichpunkten bzw. Schlagwörtern. Diese ergeben sich primär aus den Ergebnissen der Sprachbedarfsanalyse, wurden teilweise jedoch auch um verschiedene Punkte ergänzt, welche in Bezug auf das jeweilige Handlungsfeld ebenfalls als relevant erscheinen (z.B. ‚Schwangerschaft‘ im Handlungsfeld ‚Vertragsverhandlungen‘).

Kommunikation mit (direkten) Vorgesetzten	Kommunikation mit MitarbeiterInnen / HausmeisterInnen / LieferantInnen	Kommunikation mit KundInnen / BesucherInnen / PatientInnen
Arbeitsanweisungen <ul style="list-style-type: none"> ▪ verstehen / entgegennehmen ▪ besprechen (bei Missverständnissen) 		

<p>nachfragen, bestätigen)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gesprächsnotizen anfertigen ▪ Sonderanweisungen 		
<p>Koordination der Arbeitsorte und -zeiten / Absprachen treffen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Absprachen zu Terminen und Einsatzorten ▪ Vertretungsregelungen ▪ Arbeitsaufteilungen (Dienstplan) 	<p>Koordination der Arbeitsorte und -zeiten / Absprachen treffen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Absprachen zu Terminen und Einsatzorten ▪ Arbeitsaufteilungen (Dienstplan, Schichtübergabe) 	
<p>Organisatorische Handlungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Urlaubsantrag besprechen und beantragen ▪ Krankmeldungen mitteilen 	<p>Organisatorische Handlungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Urlaubswünsche äußern / Besprechung des Jahresplans ▪ Vertretungsabsprachen im Krankheitsfall 	
<p>Weiterleitung von Meldungen zu Vorkommnissen im Arbeitsalltag</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Störmeldungen und Reparaturen mitteilen ▪ Mängellisten führen 	<p>Weiterleitung von Meldungen zu Vorkommnissen im Arbeitsalltag</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Störmeldungen und Reparaturen mitteilen 	<p>Entgegennahme von Meldungen zu Vorkommnissen im Arbeitsalltag</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Störmeldungen und Reparaturwünsche aufnehmen
<p>Dokumentation der eigenen Arbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeitszeitnachweis führen ▪ Tätigkeitsnachweis führen (z.B. Hygienepläne ausfüllen) 		
<p>Einführung und Belehrung</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeitsschutzgesetz ▪ Betriebsanweisungen verstehen (Erste Hilfe) ▪ betriebsinterne Servicedokumente (Leistungsverzeichnis über allgemeine Aufgaben, hausinterner Serviceleitfaden) ▪ Hygienevorschriften verstehen ▪ Belehrungsgespräche in verschiedenen Abständen (betriebsintern) ▪ Gefahrenstoffe aufzeigen und Arbeitssicherheit klären 		

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notfallszenarien 		
<p>Vertragsverhandlungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeitsvertrag lesen und verstehen, ggf. nachfragen ▪ Gehaltsverhandlungen führen ▪ Änderungen von Arbeitszeiten ▪ Kündigungsbedingungen ▪ Fristen ▪ Schwangerschaft ▪ Vergütung und Sonderregelungen ▪ Verschwiegenheitserklärung 		
<p>Feedback</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lob entgegennehmen ▪ Kritik aufnehmen ▪ selbst Kritik äußern ▪ angemessen nachfragen 	<p>Feedback</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lob entgegennehmen ▪ Kritik aufnehmen ▪ selbst Kritik äußern ▪ angemessen nachfragen 	<p>Feedback</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lob entgegennehmen ▪ Kritik aufnehmen ▪ selbst Kritik äußern ▪ angemessen nachfragen
<p>Small Talk</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gesprächsformen (Begrüßen, Verabschieden, Zusammenfassen, Feedback) ▪ höfliche Fragen stellen ▪ Hilfeleistungen anbieten und geben 	<p>Small Talk</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teamgeist fördern ▪ soziale Kompetenz versprachlichen ▪ höfliche Fragen stellen ▪ Hilfeleistungen anbieten und geben 	<p>Small Talk</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fragen beantworten ▪ Hilfeleistungen anbieten und geben ▪ höfliche Fragen stellen
		<p>Auskünfte erteilen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ auf Räumlichkeiten verweisen ▪ Öffnungszeiten mitteilen ▪ Einteilung der Örtlichkeit kennen ▪ auf Fragen angemessen reagieren ▪ mitteilen, dass man nicht weiterhelfen kann – an Zuständige(n) verweisen
<p>Bestellungen und Inventur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedarf an Bestellungen melden ▪ Bestelllisten ausfüllen ▪ Inventur durchführen: Notizen über (nicht) vorhandene Arbeitsmittel anfertigen 	<p>Bestellungen und Inventur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedarf an Bestellungen melden ▪ Bestelllisten gemeinsam ausfüllen ▪ Inventur gemeinsam durchführen 	

Neben den hier aufgeführten Handlungsfeldern wurde weiterhin der **Gebrauch von Arbeitsmitteln** als für die Reinigungsbranche notwendiges Handlungsfeld identifiziert. Da in diesem Fall keine direkte Kommunikation mit einer der drei übergreifenden Personengruppen erfolgt, ist es an dieser Stelle außerhalb der tabellarischen Auflistung zu betrachten. Es enthält folgende insbesondere auf das Leseverständnis bezogene sprachliche Aktivitäten:

- Nutzungshinweise sowie chemische Symbole verstehen
- Anwendungshinweise verstehen
- Dosierungspläne verstehen
- Gefahrenquellen erkennen

Die identifizierten Handlungsfelder weisen zum Teil starke Ähnlichkeit mit den bei Weissenberg (2010: 19f.) aufgeführten „zwölf arbeitsplatzrelevanten Handlungsfelder[n]“ (ebd.: 19) auf, so z.B. ‚Arbeitsanweisungen verstehen und besprechen‘ mit dem ‚HF01 Arbeitsaufgabe‘ oder ‚Weiterleitung von Meldungen zu Vorkommnissen im Arbeitsalltag‘ mit dem ‚HF07 Störungen der Arbeitsabläufe‘. Innerhalb jener zwölf Handlungsfelder finden sich ebenfalls drei Handlungsfelder, die explizit unterschiedliche KommunikationspartnerInnen zum Gegenstand haben (‚HF09 Kommunikation mit Kollegen‘, ‚HF10 Kommunikation mit externen Akteuren‘ sowie ‚HF 11 Kommunikation mit Vorgesetzten‘; vgl. ebd.: 20). Sie spiegeln die in der Tabelle vorgenommene Unterteilung in die drei Kommunikationsbereiche weitestgehend wider. Wie bereits erwähnt, wurden diese in der vorliegenden Arbeit jedoch als übergreifende Bereiche und nicht, wie bei Weissenberg, als drei von mehreren Handlungsfeldern festgelegt, da die Unterscheidung der Kommunikation nach Personengruppen aus den Fragebögen der Sprachbedarfsermittlungen klar abgeleitet werden kann. Auf diese Weise werden implizit auch die unterschiedlichen sprachlichen Register verdeutlicht, welche von nichtmuttersprachlichen ArbeitnehmerInnen je nach KommunikationspartnerIn anzuwenden sind.

Im Folgenden wird aufgezeigt, wie bei der Entwicklung des Lernzielkatalogs methodisch verfahren wurde.

3.2 Methodisches Vorgehen

Nachdem die Ergebnisse der Sprachbedarfsermittlungen als berufsbezogene Handlungsfelder zusammengestellt wurden, ist es Ziel des darauffolgenden Schrittes, anhand der jeweiligen untergeordneten Stichpunkte bzw. Schlagwörter zugehörige Szenarien mit entsprechenden

Elementen zu bestimmen. Damit bettet sich die Entwicklung des Lernzielkatalogs in den didaktisch-methodischen Ansatz der Handlungs- bzw. Lernszenarien ein (vgl. Weissenberg 2010: 16). Hierbei stehen die konkreten berufs- bzw. arbeitsplatzbezogenen Handlungssituationen im Mittelpunkt des Kursgeschehens, wodurch die Lernenden anhand „aufgabenorientierte[r] („task-based“) Lernarrangements“ (ebd.) die für ihren Arbeitsalltag notwendigen sprachlichen Kompetenzen in authentischer Art und Weise auf- bzw. ausbauen können (vgl. ebd.).

Die nachstehende Tabelle führt die bereits identifizierten Handlungsfelder mit ihren jeweils zugehörigen Szenarien auf. In der Strukturierung der Handlungsfelder wurden hierbei allerdings folgende Änderungen bzw. Anpassungen vorgenommen:

- 1) Aus dem Handlungsfeld ‚Einführung und Belehrung‘ wurde der Aspekt der Arbeitssicherheit nunmehr als eigenes Handlungsfeld behandelt, da es sich mit seinem zugehörigen Element ‚Notfall melden‘ vom schriftsprachlich orientierten Handlungsfeld ‚Einführung und Belehrung‘ deutlich absetzt.
- 2) Die zwei zuvor als eigenständig bestimmten Handlungsfelder ‚Small Talk‘ und ‚Auskünfte erteilen‘ wurden als Szenarien unter dem übergreifenden Handlungsfeld ‚Alltägliche Kommunikation im Arbeitsumfeld‘ gefasst, da sie sich beide in sehr ähnlicher Weise auf den alltäglichen, lockeren Austausch mit verschiedenen Personen am Arbeitsplatz beziehen.
- 3) Der gesondert betrachtete ‚Gebrauch von Arbeitsmitteln‘ wurde als eigenes Handlungsfeld aufgelöst und unter ‚Arbeitsanweisungen‘ subsumiert, da Nutzungs- bzw. Anwendungshinweise sowie Dosierungspläne im eigentlichen Sinne ebenfalls als Arbeitsanweisungen verstanden werden können.

Handlungsfelder	zugehörige Szenarien
Arbeitsanweisungen	Arbeitsanweisungen verstehen und besprechen
Koordination der Arbeitsorte und -zeiten / Absprachen treffen	<ul style="list-style-type: none"> - kurzfristige Terminabsprachen - Vertretung regeln - Dienstplan besprechen - Schichtübergabe
Organisatorische Handlungen	<ul style="list-style-type: none"> - Urlaub beantragen - Krankmeldung mitteilen und

	entgegennehmen
Weiterleitung von Meldungen zu Vorkommnissen im Arbeitsalltag	Störmeldungen entgegennehmen und mitteilen
Dokumentation der eigenen Arbeit	Nachweis führen
Einführung und Belehrung	Belehrungsdokumente verstehen und besprechen (z.B. Betriebsanweisungen zu Gefahrenstoffen, betriebsinterne Servicedokumente, Hygienevorschriften)
Arbeitssicherheit	Notfall melden
Vertragsverhandlungen	Vertragsverhandlungen führen
Feedback	- Umgang mit Lob - Umgang mit Kritik
Alltägliche Kommunikation im Arbeitsumfeld	- Small Talk führen - Auskünfte erteilen
Bestellungen und Inventur	- Bedarf an Bestellungen melden - Inventur durchführen

Den auf diese Weise bestimmten Szenarien sollen in einem nächsten Schritt Elemente zugeordnet werden, welche die in einem Szenario (nacheinander) zu realisierenden sprachlichen Handlungen möglichst genau bzw. schrittweise aufführen. Für jedes Element sind daraufhin wiederum eine bzw. auch mehrere Kann-Beschreibungen zu formulieren und damit die jeweilige Kompetenz bzw. das jeweilige Lernziel in positiver Art und Weise zu beschreiben.

Als Hilfsmittel zur Formulierung der Kann-Beschreibungen dient in erster Linie *Profile deutsch (Version 2.0)* (vgl. Glaboniat et al. 2005). Die CD-ROM mit zugehörigem Begleitbuch geht aus der Sprachenpolitik seitens des Europarates hervor, welche mit der Entwicklung des GeR niveaubezogene Lernzielbeschreibungen für moderne Sprachen fokussierte (vgl. ebd.). In Orientierung daran bietet *Profile deutsch* sowohl globale als auch detaillierte Kann-Beschreibungen für das Deutsche, die nach den Niveaustufen A1 bis C2, den Bereichen ‚Rezeption / Produktion / Interaktion / Sprachmittlung‘ sowie den Kommunikationsformen ‚schriftlich / mündlich‘ gefiltert werden können. Für jedes Element der identifizierten Szenarien wird so zunächst nach einer oder mehreren passenden Kann-Beschreibungen auf dem Zielniveau B1 gesucht (im tabellarischen Lernzielkatalog unter 3.3 in grauer Schrift). Diese dienen primär als Quelle bzw. als fundierter Bezugspunkt für die

daraufhin eigens formulierten, für die Reinigungsbranche spezifizierten Kann-Beschreibungen (schwarze Schrift). Die Zuordnung zu Kann-Beschreibungen auf dem Niveau B1 bzw. ggf. auch auf niedrigeren Niveaus – insbesondere A2 – wird v.a. unter 3.4 genauer erläutert und im Hinblick auf Schwierigkeiten reflektiert.

Zu den detaillierten Kann-Beschreibungen finden sich auf *Profile deutsch* außerdem Beispiele. In Fällen, in denen diese den für die Reinigungsbranche spezifizierten Lernzielinhalt sehr gut wiedergeben, werden sie wörtlich übernommen und mit einem Stern * gekennzeichnet. Des Weiteren wird auch das *Rahmencurriculum für Integrationskurse – Deutsch als Zweitsprache* (vgl. Goethe-Institut 2007) für die Lernzielformulierung herangezogen, insbesondere Teile der ‚Handlungsfelderübergreifenden Kommunikation‘ sowie das Handlungsfeld ‚Arbeit‘. Hieraus erfolgt ebenfalls zum Teil eine wortwörtliche Übernahme von besonders treffenden Kann-Beschreibungen (Kennzeichnung durch zwei Sterne **).

Der nachfolgende Kapitelabschnitt enthält den tabellarisch strukturierten Lernzielkatalog mit einer vorangestellten, nochmals erklärenden Legende, ehe er Gegenstand von reflektierenden Ausführungen sowie der Übertragung auf einen Kursplanvorschlag ist.

3.3 Lernzielkatalog

Legende

detaillierte Kann-Beschreibungen aus *Profile deutsch*

detaillierte für die Reinigungsbranche spezifizierte Kann-Beschreibungen

* Beispiel aus *Profile deutsch*

** Beispiel aus dem *Rahmencurriculum für Integrationskurse – Deutsch als Zweitsprache*

R = Rezeption

P = Produktion

I = Interaktion

s = schriftlich

m = mündlich

Handlungsfeld: Arbeitsanweisungen

Szenario: Arbeitsanweisungen verstehen und besprechen

Element 1	Arbeitsanweisungen entgegennehmen und verstehen
B1 R m	Kann konkrete Anweisungen und Aufträge verstehen.
	Kann im Arbeitsumfeld konkrete Inhalte der Arbeitsanweisungen/-aufträge von Vorgesetzten verstehen.

B1 R s	Kann einer einfachen Anleitung folgen.
	Kann, auch per SMS oder E-Mail, Arbeitsanweisungen/-aufträge von Vorgesetzten verstehen.
	Kann Anweisungen auf Dosierungsplänen verstehen (z.B. Mischverhältnis der Reinigungschemikalien).
Element 2	Verständnis der Arbeitsanweisungen bestätigen
A2 P m	Kann über Pläne und Absprachen mit anderen in einfacher Form sprechen.
B1 I m	Kann konkrete Informationen überprüfen und bestätigen.
	Kann Vorgesetzten bestätigen, dass er/sie die Arbeitsanweisungen verstanden hat.
	Kann Vorgesetzten bestätigen, dass er/sie die Arbeitsanweisungen durchführen wird.
A2 I s	Kann kurze, einfache, oft formelhafte Mitteilungen schreiben, die alltägliche Bereiche und Bedürfnisse betreffen.
B1 I s	Kann Informationen überprüfen und bestätigen.
	Kann v. a. per E-Mail oder SMS bestätigen, dass er/sie die Arbeitsanweisungen der Vorgesetzten verstanden hat.
	Kann v. a. per E-Mail oder SMS bestätigen, dass er/sie die Arbeitsanweisungen durchführen wird.
Element 3	bei Missverständnissen höflich nachfragen
A2 I m	Kann in alltäglichen Situationen bei Unklarheiten seine/ihre Gesprächspartner um Wiederholung oder Klärung bitten.
	Kann höflich ausdrücken, dass er/sie die Arbeitsanweisung nicht vollständig verstanden hat.
	Kann den Vorgesetzten und KollegInnen höflich bitten die Arbeitsanweisungen oder Arbeitsschritte noch einmal zu wiederholen.
Element 4	Gesprächsnotizen während der Arbeitsanweisungen anfertigen
A2 P s	Kann Pläne und Aufgaben kurz und in einfacher Form aufschreiben.
	Kann nach einer Besprechung wichtige Arbeitsanweisungen notieren.
B1 P s	Kann zu einem ihm/ihr vertrauten Thema Notizen machen, die für seinen/ihren späteren Gebrauch ausreichend genau sind.
	Kann während der Besprechung von Arbeitsanweisungen eigene Notizen zu den wichtigsten Elementen anfertigen.
Element 5	Alternativvorschläge machen
B1 I m	Kann seine/ihre Meinung sagen und Vorschläge machen, wenn es darum geht, Probleme zu lösen oder praktische Entscheidungen zu treffen.
	Kann Vorgesetzten angemessen Alternativvorschläge zu einem Arbeitsauftrag machen, z.B. in welcher Reihenfolge ihm/ihr Arbeitsschritte am sinnvollsten erscheinen.** (S. 60)

Handlungsfeld: Koordination der Arbeitsorte und -zeiten / Absprachen treffen

Szenario: kurzfristige Terminabsprachen

Element 1	Terminangaben verstehen
B1 R m	Kann wichtige Informationen in sprachlich einfachen Ansagen und Mitteilungen verstehen.
	Kann mündlich geäußerte Terminangaben verstehen.
B1 R s	Kann die wichtigsten Informationen in alltäglichen informierenden Texten verstehen.
	Kann v. a. per E-Mail oder SMS schriftlich geäußerte Terminangaben verstehen.
Element 2	Angaben zu Arbeitsorten und -zeiten verstehen
B1 R m	Kann wichtige Informationen in sprachlich einfachen Ansagen und Mitteilungen verstehen.
	Kann mündliche Angaben zu Arbeitsorten und -zeiten verstehen.
B1 R m	Kann die wichtigsten Informationen in alltäglichen informierenden Texten verstehen.
	Kann v. a. per E-Mail oder SMS schriftliche Angaben zu Arbeitsorten und -zeiten verstehen.
Element 3	bei Missverständnissen höflich nachfragen
A2 I m	Kann in alltäglichen Situationen bei Unklarheiten seine/ihre Gesprächspartner um Wiederholung oder Klärung bitten.
	Kann höflich ausdrücken, dass er/sie die Angaben zu Terminen, Arbeitszeiten und -orten nicht vollständig verstanden hat.
Element 4	Angaben zu Arbeitsorten und -zeiten machen
B1 P m	Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung wiedergeben und deutlich machen, welcher Punkt für ihn/sie am wichtigsten ist.
B1 I m	Kann seine/ihre Meinung sagen und Vorschläge machen, wenn es darum geht, Probleme zu lösen oder praktische Entscheidungen zu treffen.
	Kann Angaben zu Arbeitsorten und -zeiten machen und Vorschläge zum Arbeitseinsatz mündlich äußern.
B1 P s	Kann seine/ihre Ansichten, Pläne oder Handlungen aufzeichnen und begründen oder erklären.
	Kann v. a. per E-Mail oder SMS Angaben zu Arbeitsorten und -zeiten machen und Vorschläge zum Arbeitseinsatz schriftlich äußern.

Szenario: Vertretung regeln

Element 1	um Vertretung bitten
B1 I m	Kann seine/ihre Meinung sagen und Vorschläge machen, wenn es darum geht, Probleme zu lösen oder praktische Entscheidungen zu treffen.
	Kann KollegInnen mündlich um Vertretung bitten.

B1 P s	Kann seine/ihre Ansichten, Pläne oder Handlungen aufzeichnen und begründen oder erklären.
	Kann v. a. per E-Mail oder SMS KollegInnen schriftlich um Vertretung bitten.
Element 2	auf eine Vertretungsanfrage reagieren
B1 I m	Kann seine/ihre Meinung sagen und Vorschläge machen, wenn es darum geht, Probleme zu lösen oder praktische Entscheidungen zu treffen.
	Kann sich mündlich zur Vertretung von KollegInnen bereit erklären.
B1 I m	Kann seine/ihre Meinung sagen und Vorschläge machen, wenn es darum geht, Probleme zu lösen oder praktische Entscheidungen zu treffen.
	Kann mündlich auf eine Vertretungsanfrage von KollegInnen bejahend oder verneinend reagieren.
B1 P s	Kann seine/ihre Ansichten, Pläne oder Handlungen aufzeichnen und begründen oder erklären.
	Kann v. a. per E-Mail oder SMS auf eine Vertretungsanfrage von KollegInnen bejahend oder verneinend reagieren.

Szenario: Dienstplan besprechen

Element 1	dem Dienstplan Informationen entnehmen
A2 R s	Kann in listenartigen Texten zu vertrauten Themen spezifische Informationen auffinden und die gesuchte Information entnehmen.
	Kann dem Dienstplan die wichtigsten Informationen zu Arbeitseinsätzen, die eigene Person sowie KollegInnen betreffend, entnehmen.
Element 2	Wünsche äußern
B1 P m	Kann seine/ihre Ansichten, Pläne oder Handlungen begründen oder erklären.
	Kann sich KollegInnen gegenüber zu Wünschen bezüglich Arbeitseinsätzen mündlich äußern.
B1 P s	Kann seine/ihre Ansichten, Pläne oder Handlungen aufzeichnen und begründen oder erklären.
	Kann sich gegenüber KollegInnen zu Wünschen bezüglich Arbeitseinsätzen schriftlich äußern.

Szenario: Schichtübergabe

Element 1	KollegInnen Informationen über (nicht) geleistete Tätigkeiten weitergeben
B1 P m	Kann Informationen von unmittelbarer Bedeutung wiedergeben und deutlich machen, welcher Punkt für ihn/sie am wichtigsten ist.
B1 I m	Kann Informationen über bekannte Themen oder Themen aus seinem/ihren Fach- oder Interessengebiet austauschen
	Kann in einem kurzen Arbeitsbericht die erledigten Arbeitsschritte darstellen und hervorheben, was noch zu tun ist.*

Element 2	Mitteilen von Auffälligkeiten
B1 P m	Kann über Erfahrungen und Ereignisse berichten und dabei Reaktionen und Meinungen einbeziehen.
	Kann seinen/ihren KollegInnen von Ereignissen und eventuellen Auffälligkeiten während des Arbeitseinsatzes berichten.

Handlungsfeld: Organisatorische Handlungen

Szenario: Urlaub beantragen

Element 1	Jahresplan besprechen
B1 I m	Kann seine/ihre Meinung sagen und Vorschläge machen, wenn es darum geht, Probleme zu lösen oder praktische Entscheidungen zu treffen.
	Kann mit Vorgesetzten und KollegInnen den Jahresplan besprechen, sich daran mit eigenen Beiträgen beteiligen und den eigenen Standpunkt einbringen.
Element 2	Urlaubswünsche mit KollegInnen besprechen
B1 I m	Kann seine/ihre Meinung sagen und Vorschläge machen, wenn es darum geht, Probleme zu lösen oder praktische Entscheidungen zu treffen.
	Kann Urlaubswünsche äußern, auf Urlaubswünsche von KollegInnen eingehen und Kompromisse formulieren.
Element 3	Notieren der gewünschten Urlaubszeiten
A2 P s	Kann in vertrauten Situationen wichtige Informationen für sich notieren.
	Kann Zahlen, Termine und Stichworte zu den gewünschten Urlaubszeiten notieren.
Element 4	Urlaubswünsche mit Vorgesetzten besprechen
B1 I m	Kann in formellen Gesprächen oder Interviews Ansichten und Meinungen äußern.
	Kann Urlaubswünsche gegenüber Vorgesetzten äußern und diese besprechen/verhandeln.
Element 5	den Urlaubsantrag anfordern
A2 P m	Kann über Pläne und Absprachen mit anderen in einfacher Form sprechen.
A2 I m	Kann in vertrauten oder alltäglichen Situationen auf einfache Art Bedürfnisse mitteilen.
	Kann den Urlaubsantrag bei der jeweils zuständigen Person anfordern.
Element 6	den Urlaubsantrag ausfüllen
A2 P s	Kann mit Hilfe von Textbausteinen oder Mustern Informationen aus einem vertrauten Bereich aufschreiben.
B1 I s	Kann gebräuchliche Formulare ausfüllen.
	Kann persönliche Angaben und Wünsche in Anträgen und Formularen, z.B. im Urlaubsantrag eintragen.

Szenario: Krankmeldung mitteilen und entgegennehmen

Element 1	Mitteilen, dass man krank ist
B1 I m	Kann relativ flüssig ein Telefonat als Auskunft suchende oder Auskunft gebende Person führen.
	Kann sich telefonisch krankmelden, mitteilen, welche Arbeiten er/sie nicht erledigen kann, und erklären, was zu tun ist. ** (S. 61)
Element 2	Krankmeldung von KollegInnen entgegennehmen
B1 R m	Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung verstehen.
B1 I m	Kann relativ flüssig ein Telefonat als Auskunft suchende oder Auskunft gebende Person führen.
	Kann telefonische Krankmeldungen von KollegInnen verstehen und entsprechend darauf reagieren.
B1 R s	Kann die wichtigsten Informationen in alltäglichen informierenden Texten verstehen.
B1 I s	Kann kurze, einfache Sachinformationen, Aufgaben oder Problemstellungen weitergeben und erklären.
	Kann schriftliche Krankmeldungen von KollegInnen verstehen und entsprechend darauf reagieren.
Element 3	Vertretung der Arbeitszeiten mit KollegInnen absprechen
B1 I m	Kann seine/ihre Meinung sagen und Vorschläge machen, wenn es darum geht, Probleme zu lösen oder praktische Entscheidungen zu treffen.
	Kann die Vertretung der Arbeitszeiten spontan mit KollegInnen besprechen, indem er/sie Vorschläge macht, sowie Wünsche und Vorschläge der KollegInnen berücksichtigt.

Handlungsfeld: Weiterleitung von Meldungen zu Vorkommnissen im Arbeitsalltag

Szenario: Störmeldungen entgegennehmen und mitteilen

Element 1	Störmeldungen entgegennehmen und verstehen
B1 R m	Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung verstehen.
B1 R m	Kann wichtige Informationen in sprachlich einfachen Ansagen und Mitteilungen verstehen.
	Kann mündliche Störmeldungen, z.B. Reparaturhinweise bzw. -wünsche von PflegeheimbewohnerInnen entgegennehmen und verstehen.
A2 R s	Kann in listenartigen Texten zu vertrauten Themen spezifische Informationen auffinden und die gesuchte Information entnehmen.
B1 R s	Kann die wichtigsten Informationen in alltäglichen informierenden Texten verstehen.
	Kann schriftliche Störmeldungen, z.B. in Form von Mängellisten, entgegennehmen und verstehen.
Element 2	bei Missverständnissen oder Unklarheiten höflich nachfragen

A2 I m	Kann in alltäglichen Situationen bei Unklarheiten seine/ihre Gesprächspartner um Wiederholung oder Klärung bitten.
	Kann höflich ausdrücken, dass er/sie die Störmeldung nicht vollständig verstanden hat.
	Kann die jeweilige Person höflich bitten, die Störmeldung noch einmal zu wiederholen/zu erklären.
Element 3	Weiterleitung an Zuständige bestätigen
A2 P m	Kann über Pläne und Absprachen mit anderen in einfacher Form sprechen.
B1 I m	Kann konkrete Informationen überprüfen und bestätigen.
	Kann mitteilen/bestätigen, dass er/sie die betreffende Störmeldung an die jeweils zuständige(n) Person(en) weiterleitet.
Element 4	Störmeldung an Zuständige weiterleiten
B1 I m	Kann relativ flüssig ein Telefonat als Auskunft suchende oder Auskunft gebende Person führen.
B1 P m	Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung wiedergeben und deutlich machen, welcher Punkt für ihn/sie am wichtigsten ist.
	Kann die betreffende Störmeldung, z.B. telefonisch an die jeweils zuständige(n) Person(en) weiterleiten.
	Kann der/den jeweils zuständigen Person(en) Auskunft über die Störmeldung geben.
B1 P s	Kann über die wichtigsten Einzelheiten eines unvorhergesehenen Ereignisses berichten.
B1 P s	Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung festhalten und deutlich machen, welcher Punkt für ihn/sie am wichtigsten ist.
	Kann v. a. per E-Mail oder SMS Kurznachrichten zu Auffälligkeiten im Arbeitsumfeld weiterleiten.
Element 5	Besprechung zur Problembehebung führen
B1 I m	Kann seine/ihre Meinung sagen und Vorschläge machen, wenn es darum geht, Probleme zu lösen oder praktische Entscheidungen zu treffen.
	Kann die Störmeldung bzw. die Problembehebung mit der/den jeweils zuständigen Person(en) besprechen.
Element 6	Mängelliste lesen und führen
A2 R s	Kann in listenartigen Texten zu vertrauten Themen spezifische Informationen auffinden und die gesuchte Information entnehmen.
	Kann eine bestehende Mängelliste lesen und verstehen.
A2 P s	Kann mit Hilfe von Textbausteinen oder Mustern Informationen aus einem vertrauten Bereich aufschreiben.
	Kann eine Mängelliste ausfüllen/führen.

Handlungsfeld: Dokumentation der eigenen Arbeit

Szenario: Nachweis führen

Element 1	vorgegebene Listen lesen und verstehen
A2 R s	Kann in listenartigen Texten zu vertrauten Themen spezifische Informationen auffinden und die gesuchte Information entnehmen.
	Kann vorgegebene Listen, die dem Arbeitsnachweis dienen, lesen und verstehen.
Element 2	Nachweis formulieren
A2 P s	Kann alltägliche Aspekte der eigenen Situation mit einfachen Mitteln beschreiben.
B1 P s	Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung festhalten und deutlich machen, welcher Punkt für ihn/sie am wichtigsten ist.
	Kann mit Hilfe einer Vorlage (z.B. Liste) die eigene Arbeit (Tätigkeiten, Zeiten etc.), z.B. in einer Nachweisliste zur Arbeitszeit dokumentieren.
Element 3	vorgegebene Listen ausfüllen
A2 P s	Kann mit Hilfe von Textbausteinen oder Mustern Informationen aus einem vertrauten Bereich aufschreiben.
	Kann vorgegebene Listen, die dem Arbeitsnachweis dienen, z.B. Hygieneplan in einer Arztpraxis ausfüllen.

Handlungsfeld: Einführung und Belehrung

Szenario: Belehrungsdokumente verstehen und besprechen (z.B. Betriebsanweisungen zu Gefahrenstoffen, betriebsinterne Servicedokumente, Hygienevorschriften)

Element 1	Belehrungsdokumente lesen und verstehen
B1 R s	Kann die Hauptpunkte von Verträgen des alltäglichen Lebens verstehen.
	Kann allgemeine Belehrungsdokumente aus dem Themenbereich Reinigung, z.B. Betriebsanweisungen zu Gefahrenstoffen, betriebsinterne Servicedokumente und Hygienevorschriften lesen und verstehen.
Element 2	Gefahrenstoffsymbole verstehen
A2 R s	Kann in Texten mit Illustrationen und anderen Wort-Bild-Kombinationen die Hauptinformation verstehen.
	Kann Gefahrenstoffsymbole aus dem Themenbereich Reinigung verstehen.** (S. 102)
Element 3	zusätzliche Erläuterungen des/der Vorgesetzten zu Dokumenten verstehen
B1 R m	Kann wichtige Informationen in sprachlich einfachen Ansagen und Mitteilungen verstehen.
	Kann zusätzliche mündliche Erläuterungen des/der Vorgesetzten zu betriebsinternen Dokumenten verstehen.

Element 4	bei Unklarheiten nachfragen
A2 I m	Kann in alltäglichen Situationen bei Unklarheiten seine/ihre Gesprächspartner um Wiederholung oder Klärung bitten.
	Kann nach unverständlichen Formulierungen und unbekanntem Wörtern fragen.

Handlungsfeld: Arbeitssicherheit

Szenario: Notfall melden

Element 1	Dokumente/ Plakate zu Erster Hilfe verstehen
A2 R s	Kann in Texten mit Illustrationen und anderen Wort-Bild-Kombinationen die Hauptinformation verstehen.
A2 R s	Kann einfache Anleitungen verstehen, wenn sie schrittweise aufgebaut sind und durch Illustrationen unterstützt werden.
	Kann illustrierte Dokumente und Plakate zum Verhalten in Erste-Hilfe-Situationen lesen und verstehen.
	Kann Hinweise verstehen, was für Notdienste es gibt und wie man diese verständigt.*
Element 2	Den Notarzt rufen
B1 P m	Kann in vorhersehbaren Gesprächssituationen ein begrenztes Repertoire von häufig verwendeten Strukturen ausreichend korrekt anwenden.
B1 P m	Kann relativ flüssig ein Telefonat als Auskunft suchende oder Auskunft gebende Person führen.
	Kann telefonisch einen Notruf tätigen und wesentliche Informationen nennen, z.B. Ort, Zahl der Verletzten, Grad der Verletzung, Hergang.** (S. 93)
	Kann gut verständlich einen Notfall telefonisch melden, Fragen dazu beantworten und einfache Anweisungen befolgen.*
Element 3	einen Not-/Unfallbericht ausfüllen
B1 P s	Kann über die wichtigsten Einzelheiten eines unvorhergesehenen Ereignisses berichten.
B1 I s	Kann gebräuchliche Formulare ausfüllen.
	Kann für die Versicherung einen einfachen Unfallbericht verfassen.*

Handlungsfeld: Vertragsverhandlungen

Szenario: Vertragsverhandlungen führen

Element 1	Antrag auf den Arbeitsvertrag lesen und verstehen
B1 R s	Kann die Hauptpunkte von Verträgen des alltäglichen Lebens verstehen.
	Kann den Antrag auf den Arbeitsvertrag lesen und verstehen.

Element 2	Antrag auf den Arbeitsvertrag ausfüllen
B1 I s	Kann gebräuchliche Formulare ausfüllen.
	Kann einfache Informationen zur Person und zur Tätigkeit im Antrag auf den Arbeitsvertrag ausfüllen.
Element 3	bei Unklarheiten nachfragen
A2 I m	Kann in alltäglichen Situationen bei Unklarheiten seine/ihre Gesprächspartner um Wiederholung oder Klärung bitten.
	Kann nach unverständlichen Formulierungen und unbekanntem Wörtern fragen.
Element 4	Arbeitsbedingungen verhandeln
B1 P m	Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung wiedergeben und deutlich machen, welcher Punkt für ihn/sie am wichtigsten ist.
B1 I m	Kann in formellen Gesprächen oder Interviews Ansichten und Meinungen äußern.
	Kann wesentliche Arbeitsbedingungen verhandeln, indem er/sie Wünsche äußert bzw. Anforderungen stellt, z.B. zu Arbeitszeiten, Gehalt.
Element 5	Vertrag lesen und verstehen
B1 R s	Kann die Hauptpunkte von Verträgen des alltäglichen Lebens verstehen.
	Kann einem Arbeitsantrag wesentliche Angaben entnehmen, z.B. zu Arbeitsentgelt, Zahlungsmodalitäten, Kündigungsfrist oder Urlaubsanspruch [...].** (S.62)
Element 6	vertragsrelevante Änderungen mitteilen
B1 I s	Kann in einfachen Situationen mit Behörden verkehren.
B1 I s	Kann ein einfaches offizielles Schreiben verfassen und beantworten.
	Kann Änderungen, z.B. von persönlichen Angaben, schriftlich an die Personalabteilung und/oder Vorgesetzten mitteilen.

Handlungsfeld: Feedback

Szenario: Umgang mit Lob

Element 1	Lob verstehen
B1 R m	Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung verstehen.
	Kann lobende Formulierungen verstehen und einordnen.
Element 2	angemessen auf Lob reagieren
A2 I m	Kann in verschiedenen alltäglichen Situationen einfache Formen des Grüßens, der Anrede, von Bitten, Entschuldigungen und des Dankens anwenden.
	Kann freundlich auf Lob reagieren, indem er/sie sich z.B. bedankt.

Szenario: Umgang mit Kritik

Element 1	Kritik verstehen und darauf reagieren
B1 R m	Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung verstehen.
B1 I m	Kann ohne Vorbereitung an Gesprächen über vertraute Themen teilnehmen.
	Kann Kritik von verschiedenen Personen im Arbeitsumfeld, z.B. Vorgesetzten, KollegInnen oder KundInnen, verstehen und angemessen darauf reagieren
Element 2	höflich nachfragen
B1 I m	Kann konkrete Informationen überprüfen und bestätigen.
A2 I m	Kann in alltäglichen Situationen bei Unklarheiten seine/ihre Gesprächspartner um Wiederholung oder Klärung bitten.
	Kann höflich Fragen zur Verständnissicherung sowie zum genauen Verstehen des Problems stellen.
Element 3	Erklärungen geben
B1 P m	Kann seine/ihre Ansichten, Pläne oder Handlungen begründen oder erklären.
B1 P m	Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung wiedergeben und deutlich machen, welcher Punkt für ihn/sie am wichtigsten ist.
	Kann Erklärungen zu Zuständigkeiten, weiterem Vorgehen und Missverständnissen geben.
Element 4	selbst Kritik äußern
B1 I m	Kann sich über einfache Sachverhalte beschweren.
B1 I m	Kann in formellen Gesprächen oder Interviews Ansichten und Meinungen äußern.
	Kann selbst höflich und der Gesprächssituation sowie den Gesprächspartnern angemessen Kritik formulieren.
Element 5	auf Nachfragen antworten
A2 I m	Kann in einfachen formellen Gesprächen oder Interviews wichtige Informationen verstehen und geben, wenn er/sie direkt danach gefragt wird.
B1 I m	Kann in Gesprächen Fragen zu vertrauten Themen beantworten.
	Kann Nachfragen zu eigenen Meinungsäußerungen beantworten, z.B. indem er/sie Erklärungen gibt.

Handlungsfeld: Alltägliche Kommunikation im Arbeitsumfeld

Szenario: Small Talk führen

Element 1	Begrüßen
A1 I m	Kann einfache Begrüßungen und Verabschiedungen verstehen und diese erwidern.
A2 I m	Kann in verschiedenen alltäglichen Situationen einfache Formen des Grüßens, der Anrede, von Bitten, Entschuldigungen und des Dankens anwenden.

	Kann verschiedene Personen im Arbeitsumfeld (z.B. Vorgesetzte, KollegInnen, BesucherInnen) höflich/freundlich begrüßen.
Element 2	höfliche Fragen stellen
A2 I m	Kann in vertrauten, alltäglichen Bereichen auf einfache Art und Weise Informationen austauschen.
B1 I m	Kann Informationen über bekannte Themen oder Themen aus seinem/ihrem Fach- oder Interessengebiet austauschen.
	Kann verschiedenen Personen im Arbeitsumfeld (z.B. Vorgesetzten, KollegInnen, BesucherInnen) höfliche Fragen, z.B. zum allgemeinen Befinden, zur Familie, zum Wetter, zu Hobbys stellen.
Element 3	Hilfeleistungen anbieten
A2 I m	Kann in einer vertrauten Situation einfache Vorschläge machen und auf Vorschläge reagieren, z.B. zustimmen, ablehnen oder Alternativen vorschlagen.
	Kann jemanden ansprechen und auf etwas hinweisen oder Hilfe anbieten, z.B. wenn jemand etwas verloren hat, jemand Probleme bei der Bedienung eines Automaten hat.** (S.40)
Element 4	Bitten und Wünsche verstehen
B1 R m	Kann wichtige Informationen in sprachlich einfachen Ansagen und Mitteilungen verstehen.
	Kann Bitten und Wünsche von verschiedenen Personen im Arbeitsumfeld (z.B. KollegInnen, BesucherInnen, PatientInnen) verstehen.
Element 5	Fragen beantworten
B1 I m	Kann in Gesprächen Fragen zu vertrauten Themen beantworten.
	Kann Fragen zum alltäglichen Lebensbereich, z.B. zum allgemeinen Befinden, zur Familie, zur Herkunft, zum Wetter, zu Hobbys, zum Arbeitsumfeld beantworten, die von verschiedenen Personen im Arbeitsumfeld (z.B. von KollegInnen, BesucherInnen, PatientInnen) gestellt werden.
Element 6	sich verabschieden
A1 I m	Kann einfache Begrüßungen und Verabschiedungen verstehen und diese erwidern.
A2 I m	Kann in verschiedenen alltäglichen Situationen einfache Formen des Grüßens, der Anrede, von Bitten, Entschuldigungen und des Dankens anwenden.
	Kann sich von verschiedenen Personen im Arbeitsumfeld (z.B. Vorgesetzten, KollegInnen, BesucherInnen) höflich/freundlich verabschieden.

Szenario: Auskünfte erteilen

Element 1	Nach- und/oder Anfragen verstehen
B1 I m	Kann relativ flüssig ein Telefonat als Auskunft suchende oder Auskunft gebende Person führen.
	Kann telefonisch Fragen zum Arbeitsumfeld verstehen, z.B. zu Räumlichkeiten und Öffnungszeiten.

B1 R m	Kann wichtige Informationen in sprachlich einfachen Ansagen und Mitteilungen verstehen.
	Kann Fragen zum Arbeitsumfeld verstehen, z.B. zu Räumlichkeiten und Öffnungszeiten.
Element 2	bei Missverständnissen oder Unklarheiten höflich nachfragen
A2 I m	Kann in alltäglichen Situationen bei Unklarheiten seine/ihre Gesprächspartner um Wiederholung oder Klärung bitten.
	Kann höflich ausdrücken, dass er/sie die Fragen nicht vollständig verstanden hat.
	Kann KundInnen, PatientInnen oder BesucherInnen höflich bitten die Frage noch einmal zu wiederholen.
Element 3	auf Nach- und/oder Anfragen höflich reagieren und antworten
B1 I m	Kann in Gesprächen Fragen zu vertrauten Themen beantworten.
B1 I m	Kann relativ flüssig ein Telefonat als Auskunft suchende oder Auskunft gebende Person führen.
	Kann, auch telefonisch, Fragen zum Arbeitsumfeld beantworten, z.B. auf Räumlichkeiten oder Öffnungszeiten verweisen.
	Kann den Weg zu bestimmten Räumlichkeiten innerhalb des Arbeitsbereiches, z.B. Geschäfte im Einkaufszentrum, Patientenzimmer im Pflegeheim und Krankenhaus beschreiben.
Element 4	mitteilen, dass nicht weitergeholfen werden kann
B1 I m	Kann in Gesprächen Fragen zu vertrauten Themen beantworten.
	Kann KundInnen, PatientInnen oder BesucherInnen mitteilen, dass er/sie die Frage zum Arbeitsumfeld nicht beantworten kann.
Element 5	auf Zuständigen verweisen
B1 I m	Kann in Gesprächen Fragen zu vertrauten Themen beantworten.
	Kann, auch telefonisch, relativ flüssig auf AnsprechpartnerInnen bzw. zuständige Personen verweisen.

Handlungsfeld: Bestellungen und Inventur

Szenario: Bedarf an Bestellungen melden

Element 1	Notizen zu Fehlendem anfertigen
B1 P s	Kann zu einem ihm/ihr vertrauten Thema Notizen machen, die für seinen/ihren Gebrauch ausreichend genau sind.
	Kann Notizen zu fehlenden Arbeitsmitteln, die bestellt werden müssen, anfertigen.
Element 2	Fehlendes melden
B1 P m	Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung wiedergeben und deutlich machen, welcher Punkt für ihn/sie am wichtigsten ist.

	Kann mitteilen welche fehlenden Arbeitsmittel nachbestellt werden müssen.
B1 P s	Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung festhalten und deutlich machen, welcher Punkt für ihn/sie am wichtigsten ist.
	Kann, auch per SMS oder E-Mail, mitteilen welche fehlenden Arbeitsmittel nachbestellt werden müssen.
Element 3	Bestellliste lesen und verstehen
A2 R s	Kann in listenartigen Texten zu vertrauten Themen spezifische Informationen auffinden und die gesuchte Information entnehmen.
	Kann die Struktur und Inhalte von Bestelllisten lesen und verstehen.
Element 4	Bestellliste schreiben oder ausfüllen
B1 I s	Kann gebräuchliche Formulare ausfüllen.
	Kann schriftlich Bestellungen aufgeben, z.B. mithilfe von Bestellformularen.** (S.63)

Szenario: Inventur durchführen

Element 1	Artikel zählen
B1 P m	Kann routinemäßig und flüssig Zahlenangaben machen
	Kann Zahlenangaben zu Inventurbeständen machen.
Element 2	Artikel benennen
A2 I m	Kann in einem Gespräch einfache Fragen beantworten und auf einfache Aussagen reagieren.
	Kann Fragen zu (nicht) vorhandenen Inventurbeständen beantworten.
B1 I m	Kann konkrete Informationen überprüfen und bestätigen.
	Kann relevante Inventurbestände überprüfen und diese benennen.
Element 3	Artikel dokumentieren (in Listen oder eigene Notizen)
B1 P s	Kann zu einem ihm/ihr vertrauten Thema Notizen machen, die für seinen/ihren Gebrauch ausreichend genau sind.
	Kann während oder nach der Inventur Notizen über die Inventurbestände anfertigen.
	Kann während oder nach der Inventur die Inventurbestände in Inventurlisten eintragen.

3.4 Reflexion des Lernzielkatalogs

Bei der Erstellung des Lernzielkatalogs sind einige Schwierigkeiten bzw. nicht eindeutige und unvorhersehbare Aspekte aufgetreten, die an dieser Stelle zusammengetragen und reflektiert werden sollen.

Wie bereits dargestellt, wurde bei der Erstellung der Lernziele so vorgegangen, dass Kann-Beschreibungen von *Profile deutsch* gesucht wurden, die den Elementen aus den verschiedenen Szenarien zuzuordnen sind. Diese Kann-Beschreibungen wurden in einem zweiten Schritt für die Berufsgruppe der Reinigungskräfte gemäß dem Inhalt der Elemente spezifiziert.

Bei dieser Herangehensweise stellte sich heraus, dass für einige Elemente, die sich aus der Sprachbedarfsanalyse ergaben, keine genau passenden Kann-Beschreibungen zu finden sind. In dem Fall wurden allgemeinere Kann-Beschreibungen als Quelle ausgewählt, die in der spezifizierten Kann-Beschreibung präzisiert wurden.

Beispiel: Szenario: Störmeldungen entgegennehmen und mitteilen

Element 3	Weiterleitung an Zuständige bestätigen
<i>A2 P m</i>	<i>Kann über Pläne und Absprachen mit anderen in einfacher Form sprechen.</i>
<i>B1 I m</i>	<i>Kann konkrete Informationen überprüfen und bestätigen.</i>

Für das Element ‚Weiterleitung an Zuständige bestätigen‘ wurde keine Kann-Beschreibung gefunden, die die intendierte Vermittlerfunktion und die sprachliche Handlung der Wiedergabe bzw. des Weiterleitens von Informationen treffend beschreibt. Daher wurden allgemeinere Kann-Beschreibungen gewählt, die auch der Beschreibung des Elements dienen können und wie folgt präzisiert wurden:

Kann mitteilen/bestätigen, dass er/sie die betreffende Störmeldung an die jeweils zuständige(n) Person(en) weiterleitet.

Bei den fehlenden sprachlichen Handlungen in *Profile deutsch* ist außerdem auffällig, dass zu manchen Lernzielen, die diese Zielgruppe sowohl mündlich als auch schriftlich beherrschen sollte, entweder nur mündliche oder nur schriftliche Kann-Beschreibungen formuliert sind. Beispiele für Handlungen, zu denen in *Profile deutsch* nur im mündlichen Bereich Kann-Beschreibungen gefunden werden konnten, sind ‚Vorschläge machen‘ und ‚Arbeitsanweisungen verstehen‘. Allerdings ist die schriftliche Realisierung beider Handlungen für die Zielgruppe der Reinigungskräfte – und sicherlich auch für viele andere Berufsgruppen – im Hinblick auf die aktuellen Arbeitsformen und Medien des Informationsaustauschs (vor allem SMS und E-Mail) ein sehr wichtiges und relevantes Lernziel. Andere Kann-Beschreibungen sind wiederum nur im schriftlichen Bereich zu finden, z.B. *Kann über die wichtigsten Einzelheiten eines unvorhergesehenen Ereignisses berichten*, obwohl auch die mündliche Bewältigung dieser sprachlichen Handlung notwendig

ist, z.B. bei dem Element ‚Störmeldungen an Zuständige weiterleiten‘. In den Fällen, in welchen eine sprachliche Handlung nur mündlich oder nur schriftlich beschrieben ist, wurde die Kann-Beschreibung übernommen und für das mündliche oder schriftliche Lernziel modifiziert. Allerdings bleibt unersichtlich, nach welchen Kriterien in *Profile deutsch* für einige sprachliche Handlungen sowohl im mündlichen als auch im schriftlichen Bereich Kann-Beschreibungen formuliert sind bzw. für andere entweder nur im schriftlichen oder nur im mündlichen Bereich.

Für die sprachlichen Handlungen, die die Lernenden sowohl mündlich als auch schriftlich ausführen können sollten, wurde zu dem Element jeweils eine detaillierte Kann-Beschreibung für die mündliche und für die schriftliche Sprachhandlung gesucht sowie für beide Bereich ein spezifiziertes Lernziel formuliert. Damit soll verdeutlicht werden, dass es sich zwar um dieselben sprachlichen Handlungen handelt, jedoch wird gleichzeitig hervorgehoben, dass es zwei verschiedene Kompetenzen sind und es anderer Leistungen bedarf, um dieselbe sprachliche Handlung mündlich oder schriftlich auszuführen.

Ein anderer Aspekt, der an dieser Stelle zu erläutern ist, ist die Übernahme bzw. Integration von A2-Lernzielen für einige Elemente des Curriculums. Dies hat verschiedene Gründe, die im Folgenden dargelegt werden.

- 1) In der Sprachbedarfsanalyse wurde die Notwendigkeit einiger sprachlicher Handlungen hervorgehoben, die auf einem niedrigeren Niveau als B1 anzusiedeln sind. Deshalb wurden Lernziele auf A2-Niveau sowie in wenigen Fällen auch auf A1-Niveau im Curriculum zur Wiederholung und Vertiefung integriert.

Beispiel: Element aus dem Szenario ‚Auskünfte erteilen‘

<i>Element 2</i>	<i>bei Missverständnissen oder Unklarheiten höflich nachfragen</i>
<i>A2 I m</i>	<i>Kann in alltäglichen Situationen bei Unklarheiten seine/ihre Gesprächspartner um Wiederholung oder Klärung bitten.</i>

Dieses Lernziel ist elementar für die Berufsgruppe, da der Kontakt zu KundInnen, PatientInnen und anderen externen Personen zum Berufsalltag gehört. Aus diesem Grund werden bei ähnlich wichtigen sprachlichen Handlungen Lernziele aus niedrigeren Sprachniveaus integriert, um diese zu wiederholen und auszubauen.

- 2) Es konnten in *Profile deutsch* keine passenden Kann-Beschreibungen auf dem B1-Niveau gefunden werden. Deshalb werden passende A2-Lernziele als Grundlage zum Ausbau aufgeführt, die auch den Übergang zwischen beiden Niveaus bilden können.

3) A2-Lernziele werden auch aufgeführt, um zwischen verschiedenen Komplexitätsgraden innerhalb eines Elements zu differenzieren. So findet sich z.B. zu dem Element ‚höfliche Fragen stellen‘, sowohl eine Kann-Beschreibung auf dem A2-Niveau, die sich auf einfache Fragen zum Befinden bezieht, als auch eine auf dem B1-Niveau, die sich auf komplexere Fragen zum Arbeitsumfeld bezieht. Durch die Angabe der Kann-Beschreibungen beider Niveaus soll für die Differenzierung innerhalb einer sprachlichen Handlung sensibilisiert werden. Allerdings wurden in Fällen, in denen die benötigte Kann-Beschreibung sowohl auf A2 als auch vertiefter und ausgebauter auf B1 zu finden war, nur die Kann-Beschreibung auf B1 für das Curriculum gewählt, da dieses das angestrebte Niveau des Kurses ist und die Lernenden die jeweilige sprachliche Handlung in ihrer Komplexität auf jenem Niveau lernen sollten.

Neben der Differenzierung der Komplexität einer sprachlichen Handlung durch die Kombination zweier Lernziele zu einem Element wurden auch in folgenden Fällen zwei Lernziele einem Element zugeordnet.

1) Kombination von zwei Fertigkeiten, z.B. Produktion und Interaktion

Element 4	Angaben zu Arbeitsorten und -zeiten machen
<i>B1 P m</i>	<i>Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung wiedergeben und deutlich machen, welcher Punkt für ihn/sie am wichtigsten ist.</i>
<i>B1 I m</i>	<i>Kann seine/ihre Meinung sagen und Vorschläge machen, wenn es darum geht, Probleme zu lösen oder praktische Entscheidungen zu treffen.</i>

2) Kombination von zwei sprachlichen Handlungen, z.B. *ausfüllen* und *in längeren Passagen berichten*

Element 3	einen Not-/Unfallbericht ausfüllen
<i>B1 P s</i>	<i>Kann über die wichtigsten Einzelheiten eines unvorhergesehenen Ereignisses berichten.</i>
<i>B1 I s</i>	<i>Kann gebräuchliche Formulare ausfüllen.</i>

Eine letzte Anmerkung zu dem erstellten Curriculum ist die direkte Übernahme von Lernzielen aus *Profile deutsch* oder aus dem *Rahmencurriculum für Integrationskurse – Deutsch als Zweitsprache*, wenn sich diese als sehr passend zu den entwickelten Elementen zeigten. So wurde z.B. die unten stehende spezifizierte Kann-Beschreibung direkt aus dem *Rahmencurriculum* übernommen, da sie das betreffende Element sehr gut wiedergibt.

Element 3	Hilfeleistungen anbieten
<i>A2 I m</i>	<i>Kann in einer vertrauten Situation einfache Vorschläge machen und auf Vorschläge reagieren, z.B. zustimmen, ablehnen oder Alternativen vorschlagen.</i>
	<i>Kann jemanden ansprechen und auf etwas hinweisen oder Hilfe anbieten, z.B. wenn jemand etwas verloren hat, jemand Probleme bei der Bedienung eines Automaten hat. ** (S.40)</i>

Nachdem der entwickelte Lernzielkatalog eingehend reflektiert wurde, soll im Folgenden der Vorschlag für einen ESF-BAMF-Kursplan näher beleuchtet werden.

3.5 Vorschlag für einen Kursplan

Das hier vorgestellte Konzept für berufsbezogenes Deutschlernen stellt einen Vorschlag für einen möglichen Kursplan dar und kann lerngruppenspezifisch nach thematischer Schwerpunktsetzung, zeitlicher Segmentierung und institutionellen Gegebenheiten variiert werden. Dieser Entwurf über 700 UE orientiert sich strukturell am Aufbau der ESF-BAMF-Kurse für den Deutschunterricht, in dem die TeilnehmerInnen dazu befähigt werden sollen, den sprachlichen Gegebenheiten im Arbeitsumfeld erfolgreich zu begegnen (vgl. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge / Europäischer Sozialfonds für Deutschland 2011: 11f.). Die Zielgruppe sind Reinigungskräfte, die den Kurs sowohl während eines bestehenden Arbeitsverhältnisses besuchen können als auch Teilnehmende ohne oder mit geringer bisheriger Berufserfahrung in diesem Bereich.

Der nachstehende Kursplan setzt sich aus folgenden drei Abschnitten zusammen: Zunächst werden die relevanten Handlungsfelder in ihrer Gesamtheit grundlegend thematisiert. In 380 UE sollen die TeilnehmerInnen auf diese Weise mit den berufsspezifischen sprachlichen Handlungen intensiv vertraut gemacht werden, wobei stets auch individuelle Bedürfnisse bzw. Schwierigkeiten innerhalb der verschiedenen Themenbereiche berücksichtigt werden können. Eingangs stehen in 50 UE sowohl allgemeine als auch branchenspezifische Belehrungsdokumente im Mittelpunkt. In einem weiteren Modul von 30 UE setzen sich die TeilnehmerInnen mit Arbeitsanweisungen auseinander. Ein nächster Themenbereich behandelt in 80 UE die Koordination und Organisation der Arbeitszeiten. Während der folgenden 50 UE wird der Themenkomplex der Weiterleitung von Meldungen erarbeitet. In weiteren Modulen geht es in jeweils 30 UE um die Dokumentation der eigenen Arbeit, die

Arbeitssicherheit sowie die Bestellung von Arbeitsmitteln und Inventur. Mit einem Umfang von 80 UE wird im Folgenden die alltägliche Kommunikation im Arbeitsumfeld thematisiert. Es schließt sich die Qualifizierungsphase an, in der die TeilnehmerInnen entweder in Reinigungsfirmen Praxiserfahrungen sammeln oder dort weiterarbeiten, wo sie bereits beschäftigt sind. Jene Kurskomponente besteht laut Pädagogischem Konzept zum ESF-BAMF-Programm aus Sachwissen vermittelndem Fachunterricht, einem Praktikum und einer Betriebsbesichtigung zur Berufsorientierung (vgl. ebd.: 11). Aufgrund der Fokussierung auf den Deutschunterricht sollen jene Elemente jedoch nicht näher erläutert werden.

Im Anschluss an die Qualifizierung folgt ein Vertiefungsmodul, in dem, auf Grundlage der praktischen Erfahrungen, Aspekte wie beispielsweise betriebsinterne Kommunikation gefestigt und vertieft werden können. Im Zentrum während dieser 100 UE steht vor allem die (Selbst-)Reflexion der LernerInnen. Dabei soll an die persönlichen Erlebnisse im Arbeitsumfeld angeknüpft und auf die individuellen Bedürfnisse der KursteilnehmerInnen nochmals gezielt eingegangen werden. Auf eine Formulierung spezifischer Hinweise zu möglichen Inhalten wird wegen der unvorhersehbaren, hochgradig lernerbezogenen Faktoren an dieser Stelle verzichtet. Um die bereits angesprochene, tiefgründige Auseinandersetzung zu ermöglichen, ist zudem kursbegleitend die Vermittlung von Sprachlernstrategien vorgesehen.

Kursabschließend ist ein Tag für die Evaluation festgelegt. Eine intensive Auswertung durch die KursteilnehmerInnen und die Lehrperson soll vor allem Optimierungsprozesse anregen (vgl. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge / Europäischer Sozialfonds für Deutschland 2011: 12f.).

	UE	Module (Themenbereiche)	Inhalte
1	50	Einstieg ins Arbeitsumfeld	Belehrungs- und Einführungsdokumente, Kennenlernen der Arbeitsumgebung, Arbeitsvertrag, Betriebsanweisungen Erste Hilfe, Symbolik, Gefahrenfall, ...), Arbeitsschutzgesetz
2	30	Arbeitsanweisungen	Entgegennahme von und Umgang mit Arbeitsanweisungen, z.B. Sonderanweisungen
3	80	Koordination und Organisation der Arbeitszeiten	Dienstpläne, Urlaubsanträge, Krankmeldungen

4	50	Weiterleitung von Meldungen	Störmeldungen, Reparaturen, Mängellisten
5	30	Arbeitsdokumentation	Führen von Arbeitszeitznachweisen, Tätigkeitsnachweisen, Hygieneplänen
6	30	Arbeitssicherheit	Gefahrenstoffe, Notfallmeldung
7	30	Bestellungen und Inventur	Durchführung von Arbeitsmittelbestellungen, Inventur
8	80	Alltägliche Kommunikation im Arbeitsumfeld	Feedback, Small Talk, Auskünfte erteilen
9	220	Qualifizierung	Fachunterricht, Praktikum, Betriebsbesichtigung
10	100	Reflexion und Vertiefung nach Bedarf	z.B. betriebsinterne Kommunikation (mit Personal, PatientInnen, PflegeheimbewohnerInnen, HausmeisterInnen, LieferantInnen)

4. Validierung

Zum Abschluss der vorliegenden Projektarbeit wurde eine Validierung des erstellten Curriculums angestrebt, um die Lernziele auf ihre Vollständigkeit, Verständlichkeit und Praxistauglichkeit überprüfen zu können. Für diese Validierung konnte mit einem zweiten Projektpartner zusammengearbeitet werden, dem *Internationalen Bund des Sprachinstituts in Bielefeld*. Ein hierfür eigens entwickelter Fragebogen (siehe Anhang 4, S. 75-76) enthält neun Fragen, welche die Meinung des Projektpartners zum Curriculum ermitteln sollten. Diese ist im Folgenden zusammenfassend darzulegen:

Bei der Frage nach den berufsalldäglichen und reinigungsspezifischen Handlungsfeldern ist als Antwort seitens des Projektpartners festzuhalten, dass diese „gut abgedeckt“ wurden und zum gegenwärtigen Zeitpunkt keinerlei Aspekte in den Bereichen der Handlungsfelder, der Lernszenarien, der darin enthaltenen Elemente oder der Kann-Beschreibungen fehlen (siehe S. 75). Vielmehr wurden die Szenarien des Kurses durch den Projektpartner dahingehend als positiv eingeordnet, dass mitgeteilt wurde, sollte für einen solchen Kurs „die Stundenzahl zur Verfügung [stehen], würde ich alle Handlungsfelder/Szenarien übernehmen.“ (S. 76) Die erstellten Lernziele konnten ebenfalls als gelungen eingestuft werden, einzig das Handlungsfeld ‚Arbeitsanweisungen‘ sollte nach Angabe des Projektpartners noch ausgebaut werden. An dieser Stelle wurde die Frage nach den Bereichen, die stärker ausgebaut werden sollten, dahingehend beantwortet, dass das Handlungsfeld ‚Arbeitsanweisungen‘ näher am Handlungsfeld ‚Alltägliche Kommunikation im Arbeitsumfeld‘ angesiedelt werden sollte, „da hier viele unterschiedliche Strukturen gebraucht werden können und auch Sprachregister erlernt werden müssen“ (ebd., S. 76). In der gleichen Beantwortung verwies der Projektpartner darauf, dass „die Kompetenz ‚Rückfragen/Detailfragen stellen‘ hier noch“ hinzuzufügen sei, zudem sollten lokale Platzbestimmungen und räumliche Verortungen (z.B. „Bitte räumen Sie auch hinter den Schreibtischen auf.“) in die Handlungsszenarien stärker eingebaut werden. Dies wurde bereits in der Entwicklung der Kann-Beschreibungen berücksichtigend eingebaut, könnte aber im Kursgeschehen noch stärkere Beachtung finden. In der Beantwortung der letzten Frage, ob noch weitere Anmerkungen für die Validierung wichtig seien, wurde als Anregung gegeben, dass der Einbau des Telefontrainings innerhalb der Kann-Beschreibungen nicht eindeutig ersichtlich war. Aus den Sprachbedarfsermittlungen konnte abgeleitet werden, dass die Kommunikation am Telefon eine elementare Verständigungsform im Tätigkeitsbereich der Reinigungsbranche darstellt. Für den Projektpartner ist dies somit ein äußerst wichtiges Handlungsfeld, welches innerhalb der Kann-Beschreibungen nicht ausreichend genug benannt wurde. In den Kann-Beschreibungen lässt sich jedoch in allen mündlichen Lernzielen, die eventuell am Telefon stattfinden könnten, explizit die Beschreibung ‚auch telefonisch‘ finden (siehe 3.3), sodass dieser Bereich innerhalb des Lernzielkatalogs als durchaus ausreichend abgedeckt angesehen werden kann. Da die Validierung in ihrem ersten, hier vorliegenden Schritt jedoch nicht von einer/einem KursleiterIn vorgenommen wurde, sondern an dieser Stelle lediglich Angaben einer Projektkoordinatorin aus dem Bereich »Beruf und Sprache« des *Internationalen Bund des Sprachinstituts* zu den gestellten Fragen ermittelt werden konnten, ist es für eine umfassende Validierung des Curriculumvorschlags ein notwendiger Schritt, die erstellten

Validierungsfragen durch Kursleitungen prüfen zu lassen. Aufgrund des begrenzten Zeitrahmens für die hier vorliegende Projektarbeit können an dieser Stelle allerdings keine weiteren Validierungen durchgeführt und vorgestellt werden.

5. Fazit und Ausblick

Die vorliegende Projektarbeit stellt einen ersten wichtigen Schritt in der Curriculumentwicklung für die berufsbezogene Zweitsprachförderung innerhalb der Reinigungsbranche dar. Ausgangspunkte bildeten bereits vorhandene sowie eigens durchgeführte Sprachbedarfsermittlungen aus verschiedenen Bereichen der Reinigung. Die zugehörige Auswertung ergab eine insgesamt hohe Relevanz mündlicher Sprachkompetenzen im Arbeitsalltag. Seitens einer der befragten Reinigungsbetriebe wurde zudem eine nicht zu verachtende Bedeutung schriftlicher Kommunikation v.a. per SMS bzw. E-Mail festgestellt. Über weitere Erhebungen zum Sprachbedarf, sowohl unter ArbeitgeberInnen als auch unter ArbeitnehmerInnen, könnten diese Ergebnisse bestätigt bzw. angepasst und komplettiert werden. Insbesondere den Bereich der Hotelreinigung gilt es auf diese Weise noch zu erfassen, welcher im Rahmen der vorliegenden Arbeiten aufgrund des fehlenden Feldzugangs sowie aus zeitlichen Gründen ausgespart werden musste.

Anhand der erfolgten Sprachbedarfsanalyse konnten zunächst wichtige berufsbezogene Handlungsfelder bestimmt werden, die nach ihrem Bezug zu verschiedenen KommunikationspartnerInnen des Arbeitsalltags kategorisiert wurden. Auf diese Weise war eine strukturierte Basis zur Identifikation von unterschiedlichen Handlungsszenarien und ihren zugehörigen Elementen geschaffen. Für diese wurden im Hauptschritt der Projektarbeit entsprechende Kann-Beschreibungen entwickelt und so der für die Reinigungsbranche spezifizierte Lernzielkatalog zur berufsbezogenen Zweitsprachförderung erstellt. Als überwiegend erfolgreiches Hilfsinstrumentarium diente in diesem Zusammenhang neben dem *Rahmencurriculum für Integrationskurse* vor allem *Profile deutsch*. Hieraus wurden – mit Blick auf das Zielniveau des Curriculums – primär B1-Lernziele zur Orientierung herangezogen. In begründeten Fällen fand ebenfalls das A-Niveau Berücksichtigung. Schwierigkeiten traten zum Teil bei der Suche in *Profile deutsch* nach zu den Elementen passenden Kann-Beschreibungen auf, insbesondere aufgrund des Fehlens bestimmter mündlicher bzw. schriftlicher Lernziele. Im Hinblick auf den begrenzten Rahmen dieser Arbeit erfolgte insgesamt zudem eine Beschränkung auf fertigkeitenbezogene Lernziele, welche die mündliche sowie schriftliche Rezeption, Interaktion und Produktion umfassen. Zur

weiteren, fundierten Ausgestaltung des Curriculums ist es als wünschenswertes und notwendiges Vorhaben anzuregen, die in der Sprachbedarfsanalyse identifizierten berufsspezifischen Textsorten linguistisch eingehend zu analysieren, um so die in den jeweiligen Szenarien relevanten sprachlichen Mittel v.a. hinsichtlich Lexik und Grammatik genauer bestimmen zu können.

Die Szenarien des Lernzielkatalogs wurden zudem in unterschiedlichen Themenbereichen zusammengefasst und in einem Entwurf für einen Kursplan strukturiert, welcher sich an den ESF-BAMF-Vorgaben orientiert. Dieser stellt einen konkreten Vorschlag für die mögliche Umsetzung der curricularen Zielinhalte in einem berufsbezogenen Deutschkurs dar.

Aus der durchgeführten Validierung ging bzgl. der Kriterien Vollständigkeit, Verständlichkeit und Praxistauglichkeit insgesamt eine positive Bewertung sowohl des entwickelten Lernzielkatalogs als auch des Kursplans hervor. Überarbeitungs- bzw. Ausbaubedarf wurde hinsichtlich des Handlungsfeldes ‚Arbeitsanweisungen‘ und dessen Bezug zu anderen Handlungsfeldern sowie des noch deutlicheren Einbindens von Telefontraining formuliert. Um das Curriculum umfassender einzuschätzen, sind weitere Validierungen, z.B. von den Betriebs- und ObjektleiterInnen aus den Sprachbedarfserhebungen, insbesondere aber auch von KursleiterInnen, zu begrüßen. Ebenso ist eine konkrete Erprobung bzw. Anwendung des Curriculums in Kursen zu unterstützen, was zudem mit anschließenden Validierungsprozessen, auch seitens der Lernenden, verbunden werden kann.

Mit Blick auf die bei Richards (2007) beschriebenen Schritte der Curriculumentwicklung steht außerdem auch die Erstellung entsprechender Lehr- und Lernmaterialien noch aus. Der Lernzielkatalog sowie der Kursplanvorschlag bieten hierfür bereits eine wichtige Basis, um für die Reinigungsbranche relevante Textsorten zielführend und in einer thematisch sinnvollen Anordnung didaktisieren zu können.

Die hier vorliegende Ausarbeitung eines begründeten Vorschlags für ein Curriculum in der Reinigungsbranche kann so insgesamt als wesentliche Grundlage für eine bedarfs-, handlungs- und teilnehmerorientierte berufsbezogene Zweitsprachförderung gelten. Damit leistet sie auch einen Beitrag zur erfolgreichen Integration von MigrantInnen in den Arbeitsmarkt. Für die konkrete Unterrichtsplanung und -gestaltung auf der Grundlage des erstellten Curriculums ist außerdem anzumerken, dass hierbei stets auch die aktuellen Bedürfnisse der Lernenden – als Experten ihrer jeweiligen Berufstätigkeit – in einem fortlaufenden Prozess zu berücksichtigen und einzubeziehen sind, wie ebenfalls Kaufmann und Grünhage-Monetti (2003: 47) folgendermaßen ausführen:

„Der Kommunikations- und Sprachbedarf wird sich zum großen Teil erst im Unterricht herausstellen, wenn man die Lernenden auffordert, ihre vergangenen und gegenwärtigen Erlebnisse mitzuteilen, ihre Bedürfnisse zu artikulieren und so viele Dokumente wie möglich aus allen Bereichen ihres Arbeitszusammenhangs mitzubringen – sicherlich eine Situation, die Lehrkräften einiges an Erfahrung und didaktischem Geschick abverlangt.“

Abschließend kann als Desiderat formuliert werden, das vorliegende Curriculum nach dem Vorbild des Dokumentes *Basic Job Skills for Cleaners* der norwegischen Agentur für Lebenslanges Lernen *VOX* (2012) auszubauen, da für die deutsche Reinigungsbranche derzeit ein solches allgemeines Anforderungsprofil mit landeseigenen Kompetenzprofilen noch nicht vorliegt.

Literaturverzeichnis

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge / Europäischer Sozialfonds für Deutschland (2011): *Berufsbezogene Förderung Deutsch als Zweitsprache des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge für Personen mit Migrationshintergrund im Rahmen des Europäischen Sozialfonds (ESF-BAMF-Programm). Pädagogisches Konzept - Überarbeitete Fassung.*

online abrufbar unter:

http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/ESF/01_Grundlagen/paed_konz-daz-esf-bamf.pdf;jsessionid=C4A225407DB8CDA5C2BF4E94485BC135.1_cid294?__blob=publicationFile (letzter Aufruf am 03.07.2013).

Glaboniat, M. et al. (2005): *Profile deutsch (Version 2.0)*. Berlin et al.: Langenscheidt.

Goethe-Institut (2007): *Rahmencurriculum für Integrationskurse – Deutsch als Zweitsprache.*

online abrufbar unter:

http://www.goethe.de/lhr/prj/daz/pro/Rahmencurriculum_online_final_Version5.pdf (letzter Aufruf am 01.07.2013).

Kaufmann, S. / Grünhage-Monetti, M. (2003): *Kommunikations-Bedarf in der Arbeitswelt. Kriterien für eine berufsbezogene Zweitsprachförderung.* Deutsch als Zweitsprache 2, S. 43-47.

Richards, J.C. (2007): *Curriculum development in language teaching* (8th printing). Cambridge et al.: Cambridge University Press.

VOX Norwegian Agency for Lifelong Learning (2012): *Basis Job Skills for Cleaners.*

online abrufbar unter:

http://www.vox.no/PageFiles/6429/profile_cleaners.eng.pdf (letzter Aufruf am 03.07.2013).

Weissenberg, J. (2010): *Sprachlich-kommunikative Handlungsfelder am Arbeitsplatz. Konzeptioneller Ansatz zur Entwicklung, Durchführung und Evaluation berufsbezogener Zweitsprachförderangebote.* Deutsch als Zweitsprache 2, S. 13-24.

Anhang

Anhang 1: Projektantrag

Seminar: Curriculumentwicklung

Modul: Master Curriculare Planung und Lehrwerkanalyse

SS 2013

Leitung: Prof. Dr. Schramm

Projektantrag

Entwicklung eines Curriculums für die Reinigungsbranche auf Grundlage einer vorhandenen Sprachbedarfsanalyse

Projektpartner:

**Frau Snippe, Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch
im Netzwerk Integration durch Qualifizierung – IQ**

Antragsstellerinnen:

Julia Borchers	Matrikel: 3030162	Jule_rs@gmx.de
Dorothee Dornburg	Matrikel: 1623203	DorotheeDornburg@gmx.de
Hania Moemen	Matrikel: 2108246	hania.moemen@hotmail.de
Stefanie Otte	Matrikel: 1943252	otte.stefanie@web.de
Julia Schmidt	Matrikel: 1945928	jmschmidt@gmx.de

Leipzig, 30.04.2013

(Unterschriften)

Bedarf des Projekts / Ausgangssituation

Ausgangspunkte bilden die bereits vorhandenen Sprachbedarfsermittlungen (siehe Anlagen), die uns durch den Projektpartner zur Verfügung gestellt wurden. Hierzu wurden eine Mitarbeiterin und zwei Objektleiterinnen einer Werks- und Gebäudereinigungsfirma sowie der Betriebsinhaber eines kleinen Reinigungsbetriebes hinsichtlich des Sprachbedarfs in der Reinigungsbranche befragt. Die Sprachbedarfsermittlungen zeigen, dass sowohl im mündlichen wie im schriftlichen Bereich Sprachbedarf besteht. Der Fokus liegt jedoch auf der Mündlichkeit, im schriftlichen Bereich wird vor allem die Schreibkompetenz verlangt. Die Notwendigkeit der Lesekompetenz beschränkt sich auf Anweisungen und ist nicht regelmäßiger Teil des Arbeitsprozesses.

Zusätzlich wurde uns das allgemeine Anforderungsprofil „Basic Job Skills for Cleaners“ der norwegischen Agentur für Lebenslanges Lernen VOX zugesandt, welches im Rahmen der Projektarbeit auf die deutsche Branche angewandt wird, da noch keine landeseigenen Kompetenzprofile vorliegen.

Hauptziel / Teilziele des Projekts

Das Curriculum wird für die Reinigungsbranche entwickelt. Zum einem werden allgemeinere Inhalte zur Tätigkeit in einem Reinigungsberuf entwickelt, in einem weiteren Schritt sollen die Bereiche der Reinigung in privaten und öffentlichen Bereichen, die Hotelreinigung sowie die Reinigung im Gesundheitswesen (speziell im Krankenhaus und in der Altenpflege) berücksichtigt werden. Die sprachlichen Handlungen stehen dabei im Vordergrund. Inwieweit die unterschiedlichen Einsatzgebiete dabei eine gesonderte Behandlung erfahren, wird sich im Verlauf der Projektbearbeitung zeigen. Da sich die vorhandenen Sprachstandermittlungen nur auf die Reinigung in öffentlichen Gebäuden beziehen, wird an dieser Stelle angestrebt, weitere Sprachbedarfserhebungen für die anderen Einsatzgebiete durchzuführen.

Der Kurs soll dabei als ESF-BAMF-Kurs entwickelt werden, mit 700 UE, welcher aufbauend auf den Integrationskurs stattfinden kann.

Die Projektarbeit soll dabei ausgehend von den Sprachbedarfsermittlungen Lernziele in Form von Kann-Beschreibungen für den oben genannten Kurs der Reinigungsbranche festlegen. In diesem Zusammenhang wird zudem ein Ablaufplan des Kurses entwickelt. Eine Validierung des erstellten Curriculums wird angestrebt, mit Hilfe von ausgewählten Unternehmen sollen die Lernziele auf Vollständigkeit, Verständlichkeit sowie auf die Praxistauglichkeit überprüft

werden. Damit kann die vorgesehene Projektarbeit als Grundlage für zukünftige Lehrmaterialentwicklungen dienen.

Angaben zur Zielgruppe

Im Bereich Deutsch als Zweitsprache soll auf dem Ausgangsniveau A2 das angestrebte Zielniveau B1 in der berufsbezogenen Sprachentwicklung erreicht werden. Dabei erfolgt eine Orientierung an einer heterogenen Lernergruppe, deren Teilnehmer bereits in der Reinigungsbranche arbeiten oder eine Tätigkeit in derselben anstreben. Vorgaben zu Alter und Bildungsniveau sind dabei nicht vorgesehen.

Arbeitsschritte

In der Projektarbeit soll wie folgt vorgegangen werden:

- Durchsicht der vorhandenen Sprachbedarfserhebungen
- eventuell zusätzliche Sprachbedarfserhebungen für die weiteren Einsatzgebiete (privater Bereich, Gesundheitswesen, Hotelbetriebe)
- auf Grundlage der Erhebungen anschließende Entwicklung von Lernzielen (Kann-Beschreibungen)
- Kategorisierung nach verschiedenen Bereichen des Fremdsprachenerwerbs (z.B. Thema, sprachliche Handlungen, Fertigkeiten, Progression, Lexik, Grammatik, Phonetik) – Konkretisierungen werden im Verlauf der Projektarbeit vorgenommen
- Erstellung einer Übersicht des Kurses mit einem Ablaufplan
- abschließende Validierung der Lernziele durch ausgewählte Unternehmen (dieser Punkt erfolgt unter Vorbehalt, im Rahmen der hier vorliegenden Ausarbeitungsmöglichkeiten)

Der ausführliche Zeitplan für Projektbearbeitung gliedert sich wie folgt:

	06.-12.5.	13.-19.5.	20.-26.5.	27.5.-2.6.	03.-09.6.	10.-16.6.	17.-23.6.	24.-30.6.	01.-07.7.	09.-15.7.
zusätzliche Sprachbedarfsermittlungen	■									
Analyse aller Sprachbedarfsermittlungen		■								
MS 1 – Abschluss Sprachbedarfsermittlungsanalysen			■							
Entwicklung der Kann-Beschreibung mithilfe Profile deutsch				■	■	■				
Kategorisierung der Kann-Beschreibungen nach festgelegten Kriterien				■	■	■				
MS 2 – Abschluss Lernzielentwicklung						■				
Kursprogression							■	■		
Ablaufplan							■	■		
MS 3 – Abschluss der Kursplanung								■		
Validierung									■	
MS – Abschluss Validierung									■	
Fertigstellung Abschlussbericht										■

Abgabedatum: 9. Juli 2013

Methoden

Die nachfolgenden Methoden werden in Bezug auf die oben genannten Einsatzschritte angewandt:

- *Profile deutsch* als Arbeitsinstrument und Sprachbedarfsermittlungen als Grundlage anwenden
- weitere Sprachbedarfsermittlungen nach Bedarf durchführen
- Anpassung des Anforderungsprofils „Basic Job Skills for Cleaners“ der norwegischen Agentur für Lebenslanges Lernen VOX
- Auswertungen und Analysen
- tabellarischer Zeitplan
- abschließende Validierung der Lernziele
- regelmäßige Gruppenbesprechungen inklusive Zwischenevaluation

Gliederung Abschlussbericht

- Einleitung
- Auswertung der Bedarfsanalyse, Darstellung der vorhandenen Analysen
- Lernzielkatalog und Kann-Beschreibungen
- Kategorisierung der Lernziele
- Übersicht Kursplan
- Validierung
- Fazit / Ausblick

Anhang 2: Muster der Einverständniserklärung

Dorothee Dornburg
DorotheeDornburg@gmx.de
Hania Moemen
hania.moemen@hotmail.de
Stefanie Otte
otte.stefanie@web.de

Leipzig, 13.05.2013

Einverständniserklärung zum Fragebogen

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen des M.A.-Seminars "Curriculare Planung und Lehrwerkanalyse" werden Konzepte bzw. Curricula und Materialien für berufsbezogene Deutschkurse entwickelt, die speziell für ausländische Migranten bestimmt sind.

Grundlage für die Erstellung eines Curriculums bilden dabei Sprachbedarfsermittlungen in Form eines Fragebogens, welche sich auf die Reinigungsbranche – speziell innerhalb eines Pflegeheims – fokussieren. Wir würden Sie gern darum bitten, den Fragebogen auszufüllen.

Ziel ist es, anhand des Fragebogens den Bedarf für die mündliche und schriftliche Kommunikation des Arbeitsumfeldes zu ermitteln und eine Basis für Lernziele für Lernende mit Migrationshintergrund in der Reinigungsbranche zu entwickeln. Ihre Antworten des Fragebogens werden vertraulich behandelt. Zudem erfolgt eine Anonymisierung Ihres Namens. Das Einverständnis kann jederzeit widerrufen werden, woraufhin die entsprechenden Daten gelöscht werden.

Die Daten sind ausschließlich für Lehr- und Forschungszwecke gedacht.

Sollten Sie noch Fragen haben, so stehe ich Ihnen gerne per E-Mail zur Verfügung.

Ich wäre Ihnen sehr dankbar, wenn Sie dieses Forschungsvorhaben mit Ihrer Einverständniserklärung unterstützen.

Mit freundlichen Grüßen

Dorothee Dornburg, Hania Moemen, Stefanie Otte

EINVERSTÄNDNIS

ERKLÄRUNG

Ich bin damit einverstanden einen von der Fachstelle "IQ – Netzwerk Integration durch Qualifizierung" entwickelten Fragebogen auszufüllen. Der Fragebogen dient ausschließlich der Analyse im Rahmen des Forschungsprojektes "Entwicklung eines Curriculums für die Reinigungsbranche im Kontext Deutsch für den Beruf". In diesem Zusammenhang können die Daten in anonymisierter Form der Fachstelle "IQ – Netzwerk Integration durch Qualifizierung" zur Verfügung gestellt sowie für Forschungszwecke verwendet werden.

Ich bin darauf hingewiesen worden, dass diese Einwilligung verweigert werden darf und mir dadurch keine Nachteile entstehen.

Name: _____

Ort, Datum _____

(Unterschrift)

(Unterschrift)

Anhang 3: Sprachbedarfsermittlungen (beantwortete Fragebögen)

Sprachbedarfsermittlung

Januar 2013

Name des Unternehmens	Firma XY Werks- und Gebäudereinigung, Rütersbarg 54, 22529 Hamburg
Branche	Reinigung
Name der/s Gesprächspartners/in	Frau X, Frau Y (anonymisiert)
Funktion der/s Gesprächspartners/in	Objektleiterinnen, verantwortlich für ca. 150 bzw. 80 MitarbeiterInnen

1. Zum Betrieb

Wie viele Mitarbeiter_innen sind in Ihrem Unternehmen / Betrieb beschäftigt?						
1-4	5-19	20-49	50-99	100-249	205-1000 <input checked="" type="checkbox"/>	Nicht bekannt
Bei wie vielen davon ist die Muttersprache eine andere als Deutsch ?						
1-4	5-19	20-49	50-99	100-249	205-1000	Nicht bekannt
< 5%	5-10%	11-20%	21-40%	41-60%	> 60% <input checked="" type="checkbox"/> ca 70%	Nicht bekannt

Wie setzt sich Ihre Belegschaft zusammen?	
Frauen/Männer	größter Teil Frauen bei Fr. X/ 60%Fr, 40%Män bei Fr. Y
Alter	Die ganze Spannweite, die meisten zwischen 40 und 50 Jahre
Angelernte/mit Ausbildung	nur Angelernte (es kommt vor, dass Auftraggeber sich ausgebildete Fachkräfte wünschen)
Vollzeit/Teilzeit	überwiegend Teilzeit
Fluktuation	ja. Suchen neues Personal.

Bildet ihr Unternehmen aus?	Welche Berufe?
Nein <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Gebäudereiniger, ca 5 pro Jahr
Weiterbildungsangebote? Wer nimmt daran teil? Aufstiegsmöglichkeiten?	Vorarbeiter-, Objektleiter- und Meister/ Betriebsleiterkurse. TeilnehmerInnen für Vorarbeiterkurse werden von Objektleiterinnen ausgewählt, für die anderen Kurse von Betriebsleitung vorgeschlagen

Rahmenbedingungen an den Arbeitsplätzen, wie ist die Arbeit organisiert?	
Wechselnde Einsatzorte? Schichtarbeit? Draußen, drinnen, Lärm...?	Nein. ja, Früh-/Spätschicht, zwischen 5.00 und 21.00, Tagesfrauen fangen um 9 oder 10 an. Meist 5 Std. im Einsatz, dann kommt Spätdienst. Wechseln wöchentlich oder sprechen sich ab.

2. Zum Arbeitsplatz

Abteilung/Bereich	Unterhaltsreinigung in Einkaufszentren
Bezeichnung d. Arbeitsplatzes	Tagesfrauen und Frühreinigung
Beschreiben Sie bitte die Tätigkeiten	Tagesfrauen: Reinigungswagen bestücken und durch das Center gehen. Dort werden bestimmte Bereiche routinemäßig gereinigt, z.B. im

während des Arbeitstages	Foodcourt Tische, und die Verunreinigungen, die auf den Gängen entstehen. Haustechniker, Wachdienst oder das Personal an der Information rufen auf dem Diensthandy an und geben durch, wo es Verunreinigungen gibt. Die Reinigungskräfte werden auch oft von Kunden angesprochen und z.B. nach dem Weg gefragt. Übergabe an Ablösung: Handy übergeben und mitteilen, bis wohin sie gereinigt haben. Andere haben festes Revier und ihren Aufgabenbereich, den sie täglich abarbeiten
Erforderliche Qualifikationen	Keine formalen.
Was ist noch wichtig an diesem Arbeitsplatz?	Anweisungen verstehen, Orientierung

3. Sprachliche Anforderungen am Arbeitsplatz

Mündliche Kommunikation (auch informelle Gespräche). Mit wem sprechen MA? Was müssen MA mündlich verstehen?

Mit wem?	Was?	Wie oft?
Haustechniker, Wachdienst, gelegentl auch Personal der Info oder Center-Manager	Rufen an und melden Verunreinigungen Beispiel: "An Kassenautomat 7 ist Flüssigkeit ausgelaufen"	<u>täglich</u> wöchentl monat selten
KollegInnen	Schichtübergabe: bis wohin sie gereinigt haben oder Besonderheiten weitergeben (findet ggf. auch in anderen Sprachen statt)	<u>tägl</u> wöchentl monat selten
KollegInnen	Unregelmäßig: Absprachen über Dienstzeiten, Dienste tauschen	tägl wöchentl monat selten
ObjektleiterIn	Übernehmen von zusätzlichen Aufgaben, z.B. kurzfristig für jemanden einspringen, vertreten, Aufgaben übernehmen, für die die Person sonst nicht zuständig ist	tägl <u>wöchentl</u> monat selten
ObjektleiterIn	Gefahrstoffunterweisung: ca. halbe Std., 1xpro Jahr	tägl wöchentl monat <u>selten</u>
Teambesprechungen, Audits...?	nein	

Lesen: Was müssen MA lesen?

Was?	Medium	Wie oft?
Arbeitsanweisungen, was wann zu reinigen ist, in der Regel in Tabellenform	Papier	tägl wöchentl <u>monat</u>

		selten
Mängelliste/Störmeldungen von Rundgängen (von VorarbeiterInnen oder ObjektleiterInnen)	Papier	tägl wöchentl monatl selten
Ggf. Hausinterner Serviceleitfaden		tägl wöchentl monatl selten

Schreiben: Was müssen MA schreiben?

Was?	Medium	Wie oft?
Bei Rundgängen mitschreiben können (in Stichworten oder Halbsätzen)		tägl wöchentl monatl selten
Arbeitsnachweise		tägl wöchentl monatl selten
Gesprächsnotizen, z.B. auch Telefonnummern aufschreiben		tägl wöchentl monatl selten
		tägl wöchentl monatl selten
Welche Formulare werden verwendet?	keine	

Sprachbedarf und Beschreibung der sprachlichen Situation der MA

In welchen Situationen werden Arbeitsabläufe durch sprachliche bzw. Verständigungsschwierigkeiten beeinflusst?	<p>Anrufe: verstehen, wohin sie gehen sollen, was dort zu tun ist. Die Umgebung ist laut und hektisch, die Haustechniker oft kurz angebunden, manchmal auch schroff und verwenden unterschiedliche Ortsbezeichnungen: die einen eher Nummern (Treppenhaus 3, Lichthof C), andere Personen die Läden (vor Tchibo) oder andere Merkmale „bei den braunen Fliesen“.</p> <p>Reinigungskräfte trauen sich kaum nachzufragen oder Anrufer legt gleich auf, hat keine Zeit.</p> <p>Erwartung an sie, dass sie z.B. wissen, wann sie Warnschild aufstellen müssen</p> <p>[Beobachtung, dass in persönlichem ruhigem Zweiergespräch die Person das Meiste verstanden hat, aber am Telefon nicht. Bei Telefonaten sind MA aufgeregt und bis man sich wirklich gut orientieren kann, dauert es lang.]</p>
	<p>Anweisungen von VorarbeiterIn oder ObjektleiterIn: müssen oft mitgehen und zeigen, wo und was konkret zu tun ist, wenn MA bspw. etwas übernehmen soll, was nicht zu täglichen Aufgaben gehört. Mündlicher Auftrag wird nicht verstanden.</p>

	<p>Beispiel (aus dem Gespräch im Dezember) Unterschied zwischen: „Machen Sie eine Grundreinigung“ und „Reinigen Sie gründlich“</p> <p>Weiteres Beispiel: Reinigungshinweis kommt von Wachdienst, der auch nicht gut Deutsch spricht. Da sind die Verständigungsschwierigkeiten noch größer. Der war sich selbst unsicher und gibt das so an die Tagesfrau weiter.</p> <p>Kunden stellen Fragen „Wo ist...“: MA können keine Auskunft geben.</p>
Welche Kenntnisse fehlten in diesen Situationen?	<p>Vermutungen: Nichtverstehen Wörter wie Fliesen, Waschbecken. Orts- und Lagebezeichnungen wie „unter dem Waschbecken“, „nur die Ecken wischen“, „hinterer Seitengang im Obergeschoss“</p> <p>„Außergewöhnliche“ Begriffe, die die Techniker verwenden (z.B. Galgen)</p>
Was wurde unternommen, um Verständnisschwierigkeiten zu überwinden? Erklärung? Lernhilfe? Seitens der Betriebsleitung / der MA?	<p>„Es werden nur Leute eingestellt, die Deutsch verstehen.“ (von denen man denkt, dass sie genug verstehen)</p> <p>Tipps, wo man die Bezeichnungen wie Treppenhausnummerierung sehen und erkennen kann</p> <p>MA haben Flyer des Centers dabei, wo die Läden eingezeichnet sind.</p> <p>MA bekommen Pläne, wo zusätzliche Infos und Markierungen eingezeichnet sind, werden durchgesprochen</p> <p>Bei Schwierigkeiten, angegebene Stellen zu finden: MA mit anderer Kollegin mitgehen lassen, die erklärt, wie sie sich orientiert</p> <p>Mit Techniker gesprochen, dass sie sich eindeutiger ausdrücken und um Verständnis bitten, dass sie komplizierte Begriffe vermeiden (woher soll die MA wissen, welches Kassenautomat 7 ist)</p>

Mögliche Inhalte und Zielsetzungen von sprachlichen Weiterbildungsangeboten

<p>Welche Inhalte sollte ein Weiterbildungsangebot vermitteln z.B. Arbeitssicherheit, Hygiene, Arbeitsanweisung Fehlermeldung, Kommunikation mit KollegInnen, Vorgesetzten (Smalltalk)</p>	<p>Telefonieren: Meldungen über Verunreinigungen verstehen. Nachfragen und Rückrufe, z.B. wenn Stelle nicht gefunden um genaue Beschreibung bitten. Erwartungen der Haustechniker, dass MA sofort verstehen, weil sie wenig Zeit haben, begegnen.</p> <p>Orientierung im Einkaufszentrum: Bezeichnungssysteme (Nummern, Buchstaben, Strategien, wie ich mich schnell zurechtfinde...)</p> <p>Kunden Auskunft geben können (soweit Centermanagement das wünscht).</p>
<p>Welche Ziele sollte ein Weiterbildungsangebot verfolgen?</p>	<p>MA sollen selbstsicher werden, z.B. sich trauen nachzufragen. Besseres Verstehen.</p> <p>Ggf. Grundlagen schaffen für Weiterqualifizierung zu Vorarbeiterin. Dafür notwendig Deutschkenntnisse: vernetzt denken, selbst gut reinigen können, Entscheidungen treffen können (z.B. wenn MA fehlt entscheiden können wer macht was), Überblick behalten</p>
<p>Was sollten die MA nach einer WB besser können?</p>	<p>Anweisungen verstehen, Nachfragen, Auskünfte geben können</p>
<p>Wie sollen die Ziele überprüft werden?</p>	

Sprachbedarfsermittlung

Dezember 2012

Name des Unternehmens	Kleiner Reinigungsbetrieb
Branche	Reinigung
Name der/s Gesprächspartners/in	Herr X (anonymisiert)
Funktion der/s Gesprächspartners/in	Betriebsinhaber

2. Zum Betrieb

Wie viele Mitarbeiter innen sind in Ihrem Unternehmen / Betrieb beschäftigt?						
1-4	5-19 X	20-49	50-99	100-249	205-1000	Nicht bekannt
Bei wie vielen davon ist die Muttersprache eine andere als Deutsch ?						
1-4	5-19 X	20-49	50-99	100-249	205-1000	Nicht bekannt
< 5%	5-10%	11-20%	21-40%	41-60%	>60% X	Nicht bekannt

Wie setzt sich Ihre Belegschaft zusammen?
<i>Frauen/Männer:</i> 30 % Männer / 70 % Frauen
<i>Alter</i> Mitte 20 bis Mitte 50 gleichmäßig verteilt
<i>Angelernte/mit Ausbildung:</i> 1 MA mit Ausbildung / alle weiteren MA angelernt
<i>Vollzeit/Teilzeit:</i> 3MA VZ / 1 MA fast VZ / Mini-Jobber, Subunternehmer eher in Vollzeit
<i>Neu Eingestellte/Langjährige/Fluktuation:</i> Fluktuation verringert sich, Stammbelegschaft bildet sich, aufgrund guter Arbeitsatmosphäre und Arbeitsbedingungen, schwankt wenn neue Objekte kurzfristig hinzukommen

Bildet ihr Unternehmen aus?	Welche Berufe?
Nein, Betrieb hat sich auf einfache Büoreinigung spezialisiert	
Weiterbildungsangebote? Wer nimmt daran teil? Aufstiegsmöglichkeiten?	Keine BL wünscht sich Aufstieg einiger MA zu Teamleitern, es gibt aber wenig geeignete MA dafür, Hürden groß von einfachen Reinigungstätigkeiten hin zu Aufsichtsfunktion und Anleitungstätigkeiten, wenig Auswahl unter MA, langes Anlernen ist schwierig, hängt auch von sprachlichen Qualifikationen ab

Rahmenbedingungen an den Arbeitsplätzen, wie ist die Arbeit organisiert?
Wechselnde Einsatzorte? Gleiche Einsatzorte mit kurzen Arbeitszeiten (z.B. bis zu 8 Objekte pro Tag) Büoreinigungen nach 18/19 Uhr bleiben regelmäßig Kernarbeitszeiten zwischen 5-8 Uhr / 19-22 Uhr (entweder oder) Treppenhausreinigung zwischen 8-17 Uhr drinnen

3. Zum Arbeitsplatz

Abteilung/Bereich	
Bezeichnung d. Arbeitsplatzes	1) Büoreinigung / 2) Treppenhausreinigung / 3) Hausmeistertätigkeiten
Beschreiben Sie bitte die Tätigkeiten während des Arbeitstages	Für 1) Büoreinigung siehe Leistungsverzeichniss Für 2) Treppenausreinigung: Arbeitszeit 8-11 Uhr, 3 Std. Treppenhausreinigung, zum Objekt fahren, evtl. Hausmeistertätigkeiten, fahren, Treppenhausreinigung

Erforderliche Qualifikationen	
Was ist noch wichtig an diesem Arbeitsplatz?	

4. Sprachliche Anforderungen am Arbeitsplatz

Mündliche Kommunikation (auch informelle Gespräche)

Mit wem sprechen MA? Was müssen MA mündlich verstehen?

Mit wem?	Was?	Wie oft?
BL mit MA	Bei Einarbeitung wird das Leistungsverzeichniss im Objekt mündlich besprochen	1 x
BL mit MA	Erklärungen, Pläne durchsprechen = mündliche Arbeitsanweisung	1-2 wöchentl
BL mit MA	Telefongespräche, z.B. zu Änderungen, Erweiterung der Arbeitsanweisungen, Abstimmungen (BL bevorzugt dies schriftlich da verbindlicher)	wöchentl
MA mit Kunden	MA treffen Kunden / Mieter an, sollten freundlich, höflich, auf Mieter /Kunden reagieren	
MA mit Kunden	Bei Hausmeistertätigkeiten sollen MA locker Infos austauschen, Small-Talk machen, freundlich und höflich sein, wenn sie Kunden antreffen	
BL mit MA	Arbeitssicherheitsunterweisung: Broschüre wird mit MA mündlich besprochen	1 x pro Jahr

Vor Ort beim Objekt finden zwischen BL und MA Mitarbeitergespräche statt oder bei einem Kaffee, zu Krankmeldungen, Urlaubswünschen etc.

Lesen: Was müssen MA lesen?

Was?	Medium	Wie oft?
Leistungsverzeichnis, was wo zu reinigen ist = grundsätzliche Arbeitsanweisung	Papier	selten
Änderungen/Ergänzungen zu Arbeitsanweisungen und Abläufen, Terminabsprachen	Per Email oder SMS	tägl
Gemeinsamer Kalender mit Terminen, Einsatzorten, die von der Zentrale eingetragen werden	PC/Handy	tägl
Arbeitssicherheitsanweisungen / Sicherheitsbroschüre	Broschüre	selten
Anweisungen auf Reinigungsmittel (es werden eher Haushaltsreiniger verwendet und keine speziellen Reinigungsmittel)		selten

Schreiben: Was müssen MA schreiben?

Was?	Medium	Wie oft?
Protokolle / Dokumentationen: Was wurde wann gemacht?	per SMS oder Mail	Gelegentlich, wenn es Abweichungen gibt
Was fehlt? Was ist aufgefallen? Nachbestellungen: Wo fehlt was?	per SMS oder Mail	wöchentl
Terminbestätigungen	SMS	wöchentl

Wunsch: in Zukunft mit Tablet, mit Check-Boxen arbeiten, für schnelles und verbindliche Feedback zu Stand in Objekten mit Fotos etc. , alle Infos gehen schnell bei der Zentrale ein		
Welche Formulare werden verwendet?	Hygienepläne in Arztpraxen (Check-Box zum abhaken) Leistungsverzeichnis Einsatzpläne per Handy / gemeinsamer Kalender Infozettel von Kunden	

Sprachbedarf und Beschreibung der sprachlichen Situation der MA

Wo sehen Sie sprachliche Schwierigkeiten der MA?	1) Verständnis einer Aufgabe zu einem bestimmten Datum / verbindliche und schnelle Bestätigung einer Anfrage 2) Soziale Kompetenzen. Kompetente Kommunikation mit Kunden freundlich, höflich gestalten 3) schriftliche Dokumentation, was MA gemacht haben, Probleme frühzeitig schriftlich mitteilen, Rücklauf/ Rückmeldungen an BL per SMS (Schreiben ist eine Hürde) BL wünschen sich alle Infos etc. schriftlich, weil die Verbindlichkeit größer ist als wenn Infos mündlich übermittelt werden
Welche Arbeitsabläufe werden durch sprachliche Schwierigkeiten/ Verständigungsschwierigkeiten beeinflusst?	Probleme werden nicht frühzeitig mitgeteilt Feedback zu Stand in jeweiligen Objekten Unverbindliche Rückläufe / Rückmeldungen verzögern Planungen in Zentrale
Was wird unternommen, um Verständnisschwierigkeiten zu überwinden? Seitens der Betriebsleitung / der MA?	BL nutzen mit MA unterschiedliche Kommunikationskanäle um Informationen weiterzugeben, z.B.: Per Mail in einfacher Sprache, damit MA dies in ein Übersetzungsprogramm einspeisen kann und die Infos dann in Muttersprache erhält, per Telefon mit MA, die nicht gerne schreiben per SMS für MA, die am Besten auf Infos per SMS reagieren
Wo sehen Sie (Sprach)Lernbedarf bei den MA?	1) Kommunikation (z.B. um Beschwerden gelassen und professionell entgegenzunehmen, Smalltalk) 2) Fachwortschatz 3) schreiben

Mögliche Inhalte und Zielsetzungen von sprachlichen Weiterbildungsangeboten

Welche Inhalte sollte ein Weiterbildungsangebot vermitteln z.B. Arbeitssicherheit, Hygiene, Arbeitsanweisung Fehlermeldung, Kommunikation mit MA, Vorgesetzten (Smalltalk)	Branchenspezifische Vokabeln / Fachwortschatz (Vokabeln lernen mit Spaß) Gruppentraining: Wie können in Team am besten und effizient Aufgaben verteilt werden, um Teameffizienz zu optimieren Rücklauf/ Infos / Nachrichten per SMS schreiben (kurz, prägnant, Prioritäten setzen)
Welche Ziele sollte ein Weiterbildungsangebot verfolgen?	Über WB sollten MA die Möglichkeit geschaffen werden, sich in ihrem Bereich/ ihrer Branche weiterzuentwickeln (die nächste Stufe zu erreichen: vom MA zum Vorarbeiter, zum Teamleiter, zur

	kaufmännischen Assistenz etc.)
Was sollten die MA nach einer WB besser können?	
Wie sollen die Ziele überprüft werden?	Im Arbeitsalltag würden Veränderungen sichtbar, MA würden Angst vor Dokumentation verlieren, Relevanz von Dokumentation erkennen, Akzeptanz von bestimmten Arbeitsmethoden erkennen und Vorteile darin sehen

Sprachbedarfsermittlung

Mai 2013

Name des Unternehmens	Seniorenheim bei Dresden
Branche	Reinigung
Name der/s Gesprächspartners/in	Herr X
Funktion der/s Gesprächspartners/in	Betriebsleiter

1. Zum Betrieb

Wie viele Mitarbeiter innen sind in Ihrem Unternehmen / Betrieb beschäftigt?						
1-4	5-19	20-49	50-99	100-249	205-1000	Nicht bekannt
Bei wie vielen davon ist die Muttersprache eine andere als Deutsch ?						
1-4	5-19	20-49	50-99	100-249	205-1000	Nicht bekannt
< 5%	5-10%	11-20%	21-40%	41-60%	>60% ca 70%	Nicht bekannt

Wie setzt sich Ihre Belegschaft zusammen?	
Frauen/Männer	Nur Frauen
Alter	Durchschnitt 45
Angelernte/mit Ausbildung	1 gelernte Fachkraft
Vollzeit/Teilzeit	Teilzeit
Fluktuation	ja

Bildet ihr Unternehmen aus?	Welche Berufe?
Nein Ja	
Weiterbildungsangebote?	Ja, Weiterbildung zum Vorarbeiter, Produktschulung
Wer nimmt daran teil?	
Aufstiegsmöglichkeiten?	Zum Vorarbeiter

Rahmenbedingungen an den Arbeitsplätzen, wie ist die Arbeit organisiert?	
Wechselnde Einsatzorte?	Ja
Schichtarbeit?	Nein
Draußen, drinnen, Lärm...?	/

2. Zum Arbeitsplatz

Abteilung/Bereich	Altenheim
Bezeichnung d. Arbeitsplatzes	Unterhaltungsreinigung
Beschreiben Sie bitte die Tätigkeiten während des Arbeitstages	Reinigung der Verkehrsflächen Reinigung der Bewohnerzimmer inklusive Toiletten Verwaltung Reinigungschemie inklusive Reinigungsgeräte

Erforderliche Qualifikationen	Gutes Zeitmanagement
Was ist noch wichtig an diesem Arbeitsplatz?	Selbstmotivation Sauberes, gepflegtes Auftreten

3. Sprachliche Anforderungen am Arbeitsplatz

Mündliche Kommunikation (auch informelle Gespräche). Mit wem sprechen Mitarbeiter? Was müssen Mitarbeiter mündlich verstehen?

Mit wem?	Was?	Wie oft?
Vorgesetzter (Betriebsleiter)	erteilt Arbeitsanweisungen (MA müssen diese verstehen)	täglich wöchentl monatl selten
Mitarbeiter	Small talk Private Kontakte knüpfen Über Arbeit austauschen	tägl wöchentl monatl selten
		tägl wöchentl monatl selten
Teambesprechungen, Audits...?	nein	

Lesen: Was müssen Mitarbeiter lesen?

Was?	Medium	Wie oft?
Arbeitsvertrag	Papier	tägl wöchentl monatl selten
Betriebsanweisung, Dosieranweisung (Reinigungschemie)	Papier	tägl wöchentl monatl selten
Sicherheitsdatenblätter der Reinigungschemie	Papier	tägl wöchentl monatl selten

Deuten und verstehen der Gefahrstoffsymbole	Papier	tägl wöchentl monatl selten
---	--------	--

Schreiben: Was müssen Mitarbeiter schreiben?

Was?	Medium	Wie oft?
Arbeitszeitznachweise	Papier	tägl wöchentl monatl selten
Reinigungskontrolllisten	Papier	tägl wöchentl monatl selten
		tägl wöchentl monatl selten
		tägl wöchentl monatl selten
Welche Formulare werden verwendet?		

Sprachbedarf und Beschreibung der sprachlichen Situation der MA

In welchen Situationen werden Arbeitsabläufe durch sprachliche bzw. Verständigungsschwierigkeiten beeinflusst?	Sobald eine Person schnell oder mit Akzent spricht
Welche Kenntnisse fehlten in diesen Situationen?	Mündlich, small talk
Was wurde unternommen, um Verständnisschwierigkeiten zu überwinden? Erklärung? Lernhilfe? Seitens der Betriebsleitung / der Mitarbeiter?	

Mögliche Inhalte und Zielsetzungen von sprachlichen Weiterbildungsangeboten

Welche Inhalte sollte ein Weiterbildungsangebot vermitteln z.B. Arbeitssicherheit, Hygiene, Arbeitsanweisung Fehlermeldung, Kommunikation mit KollegInnen, Vorgesetzten (Smalltalk)	Fachvokabular Arbeitsanweisungen
Welche Ziele sollte ein Weiterbildungsangebot verfolgen?	
Was sollten die Mitarbeiter nach einer Weiterbildung besser können?	
Wie sollen die Ziele überprüft werden?	

Sprachbedarfsermittlung

Mai 2013

Name des Unternehmens	Seniorenheim bei Dresden
Branche	Reinigung
Name der/s Gesprächspartners/in	Frau Y
Funktion der/s Gesprächspartners/in	Reinigung Vorarbeiter (Mitarbeiterin)

1. Zum Betrieb

Siehe Datei SBE_Pflegeheim_Betriebsleiter

2. Zum Arbeitsplatz

Abteilung/Bereich	Reinigung
Bezeichnung d. Arbeitsplatzes	Reinigungskraft
Beschreiben Sie bitte die Tätigkeiten	Fußbodenreinigung Reinigung Toiletten bzw. Bäder

während des Arbeitstages	Reinigung Treppenhäuser Reinigung Speiseräume, Aufenthaltsräume Reinigung Bewohnerzimmer, Büro
Erforderliche Qualifikationen	Keine
Was ist noch wichtig an diesem Arbeitsplatz?	Freundlicher Umgang mit den Bewohnern bzw. Personal Teamarbeit Ordentliches Erscheinungsbild

3. Sprachliche Anforderungen am Arbeitsplatz

Mündliche Kommunikation (auch informelle Gespräche). Mit wem sprechen Mitarbeiter? Was müssen Mitarbeiter mündlich verstehen?

Mit wem?	Was?	Wie oft?
Bewohner	Small talk, Hilfeleistungen (Können Sie bitte...?)	täglich wöchentl monatl selten
Personal (Schwestern, Chef)	Sonderanweisungen, z.B. bei Infektionen oder Krankheiten ist extra Reinigung/Desinfektion erforderlich Arbeitsanweisungen verstehen	tägl wöchentl monatl selten
Gäste	Auskunft über Bewohner (oder Lage der Zimmer) erteilen; Beschwerden oder Lob entgegennehmen	tägl wöchentl monatl selten
Lieferanten	Ware entgegennehmen und kontrollieren	tägl wöchentl monatl selten
Hausmeister	Reparaturarbeiten (Aufträge erteilen/weiterleiten, wenn Heimbewohner etwas repariert haben möchte)	tägl wöchentl monatl selten
Mitarbeiter	Absprachen (Arbeitsaufteilung, Urlaubsplanung, Smalltalk)	tägl wöchentl monatl selten
Teambesprechungen, Audits...?	nein	

Lesen: Was müssen Mitarbeiter lesen?

Was?	Medium	Wie oft?
Arbeitsanweisungen	Papier	tägl wöchentl monatl selten
Desinfektionspläne, Dosierpläne (Dosierung der Chemie)	Papier	tägl wöchentl monatl selten
Dienstpläne	Papier	tägl wöchentl monatl selten
Arbeitsschutz (Schutzgesetze)		tägl wöchentl monatl selten

Schreiben: Was müssen Mitarbeiter schreiben?

Was?	Medium	Wie oft?
Stunden- bzw. Arbeitsnachweise	Papier	tägl wöchentl monatl selten
Bestellungen, z.B. neue Chemikalien		tägl wöchentl monatl selten
Raportscheine (Sonderleistungen, d.h. wenn Heimbewohner z.B. Fenster mehrmals die Woche geputzt haben möchte)		tägl wöchentl monatl selten
		tägl wöchentl monatl selten
Welche Formulare werden verwendet?	Stundennachweis	

Sprachbedarf und Beschreibung der sprachlichen Situation der MA

In welchen Situationen werden Arbeitsabläufe durch sprachliche bzw. Verständigungsschwierigkeiten beeinflusst?	Grundkenntnisse von Fachbegriffen der Reinigungschemie
	Kommunikation der Mitarbeiter untereinander
	Arbeitsanweisungen verstehen und umsetzen
Welche Kenntnisse fehlten in diesen Situationen?	Fachvokabular, Smalltalk
Was wurde unternommen, um Verständnisschwierigkeiten zu überwinden? Erklärung? Lernhilfe? Seitens der Betriebsleitung / der Mitarbeiter?	Verschiedene Tätigkeiten als Symbole darstellen (z.B.: Schild bei Rutschgefahr)
	Beginn und Ende der Arbeitszeit und Pausen auf einer Graphik als Uhr dargestellt

Mögliche Inhalte und Zielsetzungen von sprachlichen Weiterbildungsangeboten

Welche Inhalte sollte ein Weiterbildungsangebot vermitteln z.B. Arbeitssicherheit, Hygiene, Arbeitsanweisung Fehlermeldung, Kommunikation mit KollegInnen, Vorgesetzten (Smalltalk)	Smalltalk
Welche Ziele sollte ein Weiterbildungsangebot verfolgen?	Fachbegriffe nicht nur gut lesen und schreiben, sondern auch gut aussprechen können
Was sollten die Mitarbeiter nach einer Weiterbildung besser können?	
Wie sollen die Ziele überprüft werden?	

Sprachbedarfsermittlung

Mai 2013

Name des Unternehmens	MSG Leipzig, EV. Diakonissenkrankenhaus
Branche	Reinigung
Name der/s Gesprächspartners/in	Frau Schrön, Frau Krüger
Funktion der/s Gesprächspartners/in	Objektleiter Reinigung, Stellvertreter

1. Zum Betrieb

Wie viele Mitarbeiter innen sind in Ihrem Unternehmen / Betrieb beschäftigt?						
1-4	5-19	20-49 XXX	50-99	100-249	205-1000	Nicht bekannt
Bei wie vielen davon ist die Muttersprache eine andere als Deutsch?						
1-4	5-19	20-49	50-99	100-249	205-1000	Nicht bekannt
< 5%	5-10% XXX	11-20%	21-40%	41-60%	>60% ca 70%	Nicht bekannt

Wie setzt sich Ihre Belegschaft zusammen?	
Frauen/Männer	5 männliche MA und 34 weibliche MA
Alter	Von 28 Jahre bis 61 Jahre
Angelernte/mit Ausbildung	1 Meister der Gebäudereinigung und 38 angelernte MA
Vollzeit/Teilzeit	1 MA und 38 Teilzeit
Fluktuation	Kaum

Bildet ihr Unternehmen aus?	Welche Berufe?
Nein Ja	Noch nicht, ist angedacht
Weiterbildungsangebote?	Ja
Wer nimmt daran teil?	Alle
Aufstiegsmöglichkeiten?	Kaum

Rahmenbedingungen an den Arbeitsplätzen, wie ist die Arbeit organisiert?	
Wechselnde Einsatzorte? Schichtarbeit? Draußen, drinnen, Lärm...?	Ja, zwischen Krankenhaus und Altenpflegeheim

2. Zum Arbeitsplatz

Abteilung/Bereich	Gebäudereinigung
Bezeichnung d. Arbeitsplatzes	Reinigung im Krankenhaus und APH
Beschreiben Sie bitte die Tätigkeiten während des Arbeitstages	Reinigen der Patientenzimmer, Bewohnerzimmer, Flure, Treppenhäuser, Physiotherapie usw. Alles was im KH und APH anfällt. Bettenaufbereitung
Erforderliche Qualifikationen	Wäre schön wenn Ausbildung vorhanden. Ansonsten werden die MA angelehrt.
Was ist noch wichtig an diesem Arbeitsplatz?	Freundlichkeit, Zuverlässigkeit, Vertrauenswürdig, Pünktlichkeit, ordentliches Erscheinungsbild

3. Sprachliche Anforderungen am Arbeitsplatz

Mündliche Kommunikation (auch informelle Gespräche). Mit wem sprechen Mitarbeiter? Was müssen Mitarbeiter mündlich verstehen?

Mit wem?	Was?	Wie oft?
Krankenhauspersonal	Dienstliches und auch mal was privates - täglich	täglich wöchentl monatl selten
Objektleiter Stellvertreter	Dienstliches, privates, (Schulungen, Dienstpläne, Qualität) – täglich	tägl wöchentl monatl selten
MA untereinander	Privat und Dienstlich täglich	tägl wöchentl monatl selten
Patienten	Höflichkeitsfloskeln - täglich	tägl wöchentl monatl selten
		tägl wöchentl monatl

		selten
Teambesprechungen, Audits...?		

Lesen: Was müssen Mitarbeiter lesen?

Was?	Medium	Wie oft?
Dienstplan – täglich	Dokument	tägl wöchentl monatl selten
Leistungsverzeichnisse – wenn erforderlich, monatlich	Dokument	tägl wöchentl monatl selten
Anweisungen und Belehrungen – wenn erforderlich	Dokument	tägl wöchentl monatl selten
		tägl wöchentl monatl selten

Schreiben: Was müssen Mitarbeiter schreiben?

Was?	Medium	Wie oft?
Arbeitszeitnachweise und Arbeitsscheine - täglich	Dokument	tägl wöchentl monatl selten
Urlaubsanträge	Dokument	tägl wöchentl monatl selten
		tägl wöchentl monatl selten
		tägl wöchentl

		monatlich selten
Welche Formulare werden verwendet?	Vordrucke durch QM	

Sprachbedarf und Beschreibung der sprachlichen Situation der MA

In welchen Situationen werden Arbeitsabläufe durch sprachliche bzw. Verständigungsschwierigkeiten beeinflusst?	Bei neuen Arbeitsanweisungen oder Änderungen.(z.B. Betriebsanweisungen, Hygienevorschriften, Dosieranleitungen usw.) Bei Schulungen oder einzelnen Gesprächen mit Patienten und Personal.
Welche Kenntnisse fehlten in diesen Situationen?	Bei einigen ausländischen MA die deutsche Sprache, Schrift. Teilweise wollen Sie nur in Ihrer Heimatsprache untereinander reden.
Was wurde unternommen, um Verständnisschwierigkeiten zu überwinden? Erklärung? Lernhilfe? Seitens der Betriebsleitung / der Mitarbeiter?	Abendkurse in Volkshochschule (Deutschkurse), Kontrolle durch AG, bei Einstellung wird darauf hingewiesen, dass Deutsch wichtig für die Verständigung ist,
	Nehmen uns die Zeit mit den einzelnen MA in Ruhe zureden und geben Unterstützung durch Freistellung für die Sprachkurse
	Versuchen Veränderungen Ihnen möglichst einfach zu erklären Gehen auf jeden einzelnen persönlich ein Werden auch bei betrieblichen Feiern integriert, Geburtstage, besondere Anlässe oder auch mal grillen oder bowlen

Mögliche Inhalte und Zielsetzungen von sprachlichen Weiterbildungsangeboten

<p>Welche Inhalte sollte ein Weiterbildungsangebot vermitteln z.B. Arbeitssicherheit, Hygiene, Arbeitsanweisung Fehlermeldung, Kommunikation mit KollegInnen, Vorgesetzten (Smalltalk)</p>	<p>Eigentlich sind alle Inhalte für uns wichtig. Besonders auch die Kommunikation untereinander, damit sich keiner benachteiligt fühlt.</p>
<p>Welche Ziele sollte ein Weiterbildungsangebot verfolgen?</p>	<p>Regelmäßige Auffrischung der sprachlichen und schriftlichen Kenntnisse. Vielleicht auch ein Kommunikationstraining</p>
<p>Was sollten die Mitarbeiter nach einer Weiterbildung besser können?</p>	<p>Ihre Dokumente besser selbst ausfüllen, sich mit anderen MA und KH- Personal verständigen, vielleicht auch neue MA unterstützen</p>
<p>Wie sollen die Ziele überprüft werden?</p>	<p>Durch Betriebsleitung (Stundenabrechnung, Gespräche, Hinweise, außerbetriebliche Aktivitäten)</p>

Sprachbedarfsermittlung

Mai 2013

Name des Unternehmens	Privatreinigung (2 Personen-Haushalt)
Branche	Reinigung
Name der/s Gesprächspartners/in	J.D.
Funktion der/s Gesprächspartners/in	Hauseigentümer, private Arbeitgeber

1. Zum Betrieb

Wie viele Mitarbeiter innen sind in Ihrem Unternehmen / Betrieb beschäftigt?						
1	5-19	20-49	50-99	100-249	205-1000	Nicht bekannt
Bei wie vielen davon ist die Muttersprache eine andere als Deutsch?						
1	5-19	20-49	50-99	100-249	205-1000	Nicht bekannt
< 5%	5-10%	11-20%	21-40%	41-60%	>60% ca 70%	Nicht bekannt

Wie setzt sich Ihre Belegschaft zusammen?	
Frauen/Männer	1 Frau
Alter	54
Angelernte/mit Ausbildung	ungelernt, Hausfrau
Vollzeit/Teilzeit	
Fluktuation	

Bildet ihr Unternehmen aus?	Welche Berufe?
Nein Ja	-
Weiterbildungsangebote?	
Wer nimmt daran teil?	
Aufstiegsmöglichkeiten?	

Rahmenbedingungen an den Arbeitsplätzen, wie ist die Arbeit organisiert?	
Wechselnde Einsatzorte?	-
Schichtarbeit?	-
Draußen, drinnen, Lärm...?	ausschließlich im Haus, Innenreinigung, keine Lärm,

2. Zum Arbeitsplatz

Abteilung/Bereich	Privathaus
Bezeichnung d. Arbeitsplatzes	-
Beschreiben Sie bitte die Tätigkeiten während des Arbeitstages	wöchentliche Reinigung, 5 Stunden 2x Bad, 1x Küche, 1x Schlafzimmer, 1x Wohnzimmer mit Arbeitsbereich ca. 100qm Arbeitsfläche Tätigkeiten: Wohnbereich saugen, Möbel und Flächen nass abwischen, Bäder putzen, Küche nass durchwischen (keine Fenster, keine

	Großreinigung in der Küche)
Erforderliche Qualifikationen	keine
Was ist noch wichtig an diesem Arbeitsplatz?	Vertrauen, Diskretion, einfache Anweisungen befolgen nicht ans Telefon gehen oder die Haustür öffnen persönliches Verhältnis zum Arbeitsgeber, damit Vertrauen aufgebaut werden kann und die Person im privaten Bereich der Arbeitgeber eingesetzt werden kann

3. Sprachliche Anforderungen am Arbeitsplatz

Mündliche Kommunikation (auch informelle Gespräche). Mit wem sprechen Mitarbeiter? Was müssen Mitarbeiter mündlich verstehen?

Mit wem?	Was?	Wie oft?
Hausbesitzer / private Arbeitgeber	Reinigungsanweisungen befolgen, Leerstand bei Reinigungsmittel melden, Krankheitsfall / Urlaubsbitte anbringen, besondere Vorkommnisse melden, eventuell Schadensfall / unbeabsichtigte Vorkommnisse	täglich wöchentl monatl selten
		tägl wöchentl monatl selten
		tägl wöchentl monatl selten
Teambesprechungen, Audits...?	-	

Lesen: Was müssen Mitarbeiter lesen?

Was?	Medium	Wie oft?
Arbeitsanweisungen, eventuelle besondere Reinigungsbitten für die Woche	Zettel, Kurztext	tägl wöchentl monatl selten
		tägl wöchentl monatl selten

Schreiben: Was müssen Mitarbeiter schreiben?

Was?	Medium	Wie oft?
		tägl wöchentl monatl selten
		tägl wöchentl monatl selten
Welche Formulare werden verwendet?		

Sprachbedarf und Beschreibung der sprachlichen Situation der MA

In welchen Situationen werden Arbeitsabläufe durch sprachliche bzw. Verständigungsschwierigkeiten beeinflusst?	
Welche Kenntnisse fehlten in diesen Situationen?	
Was wurde unternommen, um Verständnisschwierigkeiten zu überwinden? Erklärung? Lernhilfe? Seitens der Betriebsleitung / der Mitarbeiter?	

Mögliche Inhalte und Zielsetzungen von sprachlichen Weiterbildungsangeboten

Welche Inhalte sollte ein Weiterbildungsangebot vermitteln z.B. Arbeitssicherheit, Hygiene, Arbeitsanweisung Fehlermeldung, Kommunikation mit KollegInnen, Vorgesetzten (Smalltalk)	
Welche Ziele sollte ein Weiterbildungsangebot verfolgen?	
Was sollten die Mitarbeiter nach einer Weiterbildung besser können?	
Wie sollen die Ziele überprüft werden?	

Anhang 4: beantworteter Validierungsfragebogen

Validierungsfragen

Ihrer Meinung nach, ...

1. Wie konkret bzw. aussagekräftig sind die Lernziele für Sie als **KursleiterIn**?

Keine Angaben, bin keine Kursleiterin

2. Wie gelungen erachten Sie die Formulierung der **Lernziele** im Gesamten?

Das Handlungsfeld „Arbeitsanweisungen“ finde ich noch ausbaufähig. s.u.

3. Wird der Sprachbedarf der Zielgruppe durch die Gliederung in berufsalitägliche und reinigungsspezifische Handlungsfelder **abgedeckt**?

Wird gut abgedeckt.

4. In welchen der folgenden Bereiche **fehlen** möglicherweise Aspekte?

Aspekte	Ja/Nein?	Wenn ja welche?
Handlungsfelder		
Szenarien		
Elemente		
Kann-Beschreibungen		

5. Welche Handlungsfelder/Szenarien würden Sie für Ihren Kurs **übernehmen**?

Wenn ich die Stundenzahl zur Verfügung hätte, würde ich alle Handlungsfelder/ Szenarien übernehmen

6. Welche eher **nicht** und warum?

7. Wie bewerten Sie den Vorschlag für den entwickelten **Kursverlaufsplan** (insbesondere Reihenfolge und Zeitaufteilung der Module)?

Ich fände es wichtig, den Bereich „Alltägliche Kommunikation im Arbeitsfeld“ vorzuziehen, da dies auch immer ein wichtiger Indikator für die Sprachhandlungen auf den anderen Ebenen ist und Auskünfte über sich selber erteilen auch dem Zusammenwachsen der Lerngruppe dient.

8. Welche Bereiche sollten **stärker** ausgebaut werden bzw. **schwächer** ausfallen?

stärker:

„Arbeitsanweisungen“, da hier viele unterschiedliche Strukturen gebraucht werden können und auch Sprachregister erlernt werden müssen. Es sollte näher an „Alltägliche Kommunikation im Arbeitsumfeld“ positioniert und verbunden werden. Ich würde die Kompetenz „Rückfragen/ Detailfragen stellen“ hier noch hinzufügen, außerdem den ganzen Bereich der räumlichen Verortung (z.B. „Bitte räumen Sie auch hinter den Schreibtischen auf“). Aus den Szenarien wird nicht ganz klar, ob das mit abgedeckt ist.

schwächer:

9. Haben Sie **weitere Anmerkungen**?

Mir war jetzt nicht ersichtlich, inwiefern Telefontraining eingebaut ist. Das wäre meiner Erfahrung nach wichtig bei sehr vielen Handlungsfeldern, ist aber nicht immer explizit genannt.

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit erklären wir an Eides statt, dass wir die vorliegende Projektarbeit selbstständig angefertigt und alle dem Wortlaut oder Sinn nach entnommenen Überlegungen entsprechend gekennzeichnet haben.

Leipzig, 08.07.2013

Julia Borchers

Dorothee Dornburg

Hania Moemen

Stefanie Otte

Julia Schmidt