

Sprachbedarfsermittlung in einer Kantine – Ein Beispiel aus der Praxis

Die Sprachbedarfsermittlung fand in einer Schul- und Stadtteilkantine statt, die vor Ort Schüler_innen einer Ganztagschule mit Frühstück und Mittagessen versorgt, sowie weitere Schulen mit Mittagessen beliefert.

Um die sprachlichen Anforderungen in den unterschiedlichen Arbeitsbereichen zu erfassen, wurden Interviews mit der Kantinenleitung, dem Küchenchef und Mitarbeiter_innen aus den Arbeitsbereichen Kasse und Essenausgabe durchgeführt, ebenso mit der Mitarbeiterin, die für die Einführung von neuen Mitarbeitern verantwortlich ist.

Bei der Einführung und Belehrung eines neuen Mitarbeiters an der Kasse, an der Essenausgabe und bei der Auslieferung wurden die Arbeitsabläufe beobachtet und in Form von Notizen dokumentiert.

An authentischen Materialien erhielten wir vom Betrieb folgendes:

- Betriebsordnung
- Arbeitsanweisungen
- Einarbeitungsplan für neue Mitarbeiter für Küche und Service
- Belehrung Infektionsschutz
- Reinigung und Desinfektionsplan
- Lieferschein
- Menüplan
- Tourenplan für Fahrer

In der Schulkantine gibt es folgende Arbeitsbereiche:

- Kantinenleitung (1 Mitarbeiterin)
- Küchenchef (1 Mitarbeiter)
- Küche: Koch und Kochhelfer (8 Mitarbeiter)
- Essenausgabe (2-3 Mitarbeiter)
- Kasse (2 Mitarbeiter)
- Fahrer für Auslieferungen an 11 weitere Schulkantinen (1-2 Fahrer)

Interviews als ein Bestandteil der Sprachbedarfsermittlung

Bei der Befragung der Mitarbeiter_innen aus den Arbeitsbereichen Kasse und Büro sowie bei der Arbeitstätigkeit Einführung von neuen Mitarbeiter_innen haben wir uns an folgenden Leitfragen orientiert:

- Was müssen Sie in Ihrem Arbeitsbereich mündlich verstehen?
- Wer spricht mit Ihnen und worüber?
- Mit wem sprechen Sie in Ihrem Arbeitsbereich und worüber?
- Was müssen Sie schreiben?
- Was müssen Sie lesen und verstehen?
- Was ist in Ihrem Arbeitsbereich wichtig?

Die Informationen wurden in einem Raster zusammenfasst und den unterschiedlichen Fertigungsbereichen lesen / hören / sprechen / schreiben zugeordnet. Das Raster für die Sprachbedarferhebung stammt von Ernst Maurer (2010).

Sprachbedarfsermittlung für den Arbeitsbereich Kasse

	mündlich	schriftlich
verstehen	<p>Hören und verstehen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestellungen verstehen • Kundenwünsche und Kundenfragen verstehen • Arbeitsanweisungen (z.B. von der Kantinenleitung) • Arbeitsaufträge (z.B. Einkauf erledigen) 	<p>Lesen und verstehen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menülisten • Hygienevorschriften (müssen auch unterschrieben werden) • Sicherheitsvorschriften • Lieferscheine (auch sortieren) • Kundenbefragungen / Meinungen der Kunden zur Optimierung von Arbeitsabläufen (werden von Kunden schriftlich erhoben)
	sprechen	schreiben
mitteilen	<ul style="list-style-type: none"> • Small-Talk mit Kunden • Informationen an Kunden über Inhaltsstoffe • Fragen an den Koch über Inhaltsstoffe • Preise nennen • Kundenwünsche beantworten • Arbeitsabläufe absprechen • auf Kundenfragen Auskunft geben • auf Kundenbeschwerden reagieren • Nachfragen bei Nicht-Verstehen 	<ul style="list-style-type: none"> • EDV (Tabellen erstellen auf Excel) • Tages- und Monatsabschluss der Kasse machen • Inventar der Kasse aufschreiben • Namen der Kinder, Klasse, Klassenlehrer in Listen eintragen (z.B. wenn Kinder und Lehrer zu wenig Geld dabei haben und später zahlen möchten)

Welche Personen wurden befragt?

- Mitarbeiterin an der Kasse

Was ist für den Arbeitsbereich aus Ihrer Sicht wichtig?

- gepflegtes Äußeres
- Freundliche Erscheinung, Lächeln
- Kontaktfreudig sein,
- Blickkontakt mit Kunden
- Small-Talk im Kundenkontakt
- Hilfsbereitschaft, um Arbeitsabläufe zu erleichtern und bei Engpässen auszuweichen

Ein weiterer zentraler Arbeitsbereich in der Kantine ist das Büro. Hier gehen Bestellungen von Kunden ein, werden Aufträge erteilt und Anfragen gestellt. In einem Interview mit der Kantinenleitung erläuterte sie die sprachlichen Anforderungen für diesen Arbeitsbereich, die in einem Raster zusammengefasst wurden.

Sprachbedarfsermittlung für den Arbeitsbereich Büro

	mündlich	schriftlich
verstehen	<p>Hören und verstehen</p> <ul style="list-style-type: none"> • telefonische Bestellungen entgegen nehmen • Schnelle, hektische, unzufriedene Kunden am Telefon verstehen • Arbeitsabläufe und –anweisungen verstehen 	<p>Lesen und verstehen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventurlisten • Tabellen erstellen (z.B. Menüpläne) • Personalverwaltung (z.B. Dokumentation und Verwaltung von Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, Anmeldungen, persönliche Unterlagen) • Kassenzettel • Abrechnungen
	sprechen	schreiben
mitteilen	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonische Gespräche mit Kunden führen (Was gibt es heute zu essen?) • Kundenwünsche und –anfragen beantworten • Bestellungen an Kantinenleitung und Küchenchef weitergeben • Absprachen mit Küchenchef und Kantinenleitung • Kundenkontakt, Small-Talk • Absprachen und Regelungen mit Kollegen treffen 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventur (Was haben wir? Was brauchen wir?) • Bestellungen aufschreiben und in Tabellen eintragen • Wochenmenüpläne in Tabellen erstellen • Notizen machen (z.B. Kundenwünsche) • Tourenpläne erstellen • Menüpläne erstellen • Rechnungen ausstellen • Eingangsrechnungen bearbeiten • Personaleinstellungen bearbeiten • Allgemeine Personalverwaltung

Welche Personen wurden befragt?

- Kantinenleitung

Bei der Sprachbedarfsermittlung in der Kantine wurde auch der Küchenchef zu sprachlichen und fachlichen Anforderungen von Mitarbeiter_innen in der Küche befragt. Die Informationen wurden zunächst in Form von Notizen festgehalten. Für eine systematische Darstellung wäre es anschließend denkbar, die Ergebnisse in ein Raster zu übertragen.

Was müssen Mitarbeiter_innen im Küchenbereich fachlich und sprachlich können? – Sprachbedarf aus Sicht des Küchenchefs – Notizen aus dem Interview mit dem Küchenchef

Was müssen die Mitarbeiter an Kenntnisse für den Arbeitsplatz mitbringen?

- Fachwortschatz kennen (Gemüse- und Obstsorten, Lebensmittel)
- Arbeitsanweisungen verstehen (z.B. Hol bitte den Sellerie! Hol bitte ...aus dem Trockenraum)
- Zahlenraum bis 50 (Ich brauche 20 Zwiebeln.)
- Rechnen können (Wir brauchen für 3 Schulen 20 Portionen)

Wie sind die Arbeitsabläufe in der Küche?

- Der Küchenchef bereitet morgens die Positionen vor.
- Die Mitarbeiter kennen ihren Einsatzort in der Küche.
- Es gibt eine kurze Einsatzbesprechung an der Position. Welche Tätigkeiten zuerst gemacht werden und was danach kommt.
- Nach Erledigung der Tätigkeiten müssen sich die Mitarbeiter einen Folgeauftrag abholen.

Was müssen die Mitarbeiter lesen?

- Arbeitsanweisungen lesen
- Rezepte lesen, verstehen und umsetzen (z.B. 16 Portionen Obstsalat zubereiten)
- Inhaltsangaben auf Dosen
- Schriftliche Lebensmittelvokabeln lesen

Die Arbeitsanweisungen werden aber meist mündlich vom Küchenchef gegeben.

Was müssen die Mitarbeiter sprechen, mündlich kommunizieren?

- Nachfragen stellen, Arbeitsanweisungen wiederholen
- Rechtzeitige telefonische Krankmeldung beim Küchenchef vor Arbeitsbeginn

Was für den Arbeitsplatz wichtig?

- Zuverlässigkeit
- sich bei Krankheit rechtzeitig melden und abmelden