



Bundesamt  
für Migration  
und Flüchtlinge



Fachstelle  
Berufsbezogenes  
Deutsch

# Konzept für den Spezialkurs für einen fachspezifischen Unterricht im Berufsfeld Einzelhandel

im Rahmen der bundesweiten berufsbezogenen Deutschsprachförderung  
nach § 45a Aufenthaltsgesetz



# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorbemerkung</b> .....	<b>3</b>
<b>Kontext zum Spezialkurs Einzelhandel</b> .....	<b>4</b>
1. Berufssprache Einzelhandel im Kontext des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens (GER) .....	5
2. Teilnehmende .....	5
3. Einstufung .....	6
4. Lernziele .....	6
4.1 Berufssprachliche Lernziele nach dem GER .....	6
4.2 Berufsspezifische sprachlich-kommunikative Lernziele im Einzelhandel .....	9
4.3 Ausbau weiterer berufsbezogener Kompetenzen .....	16
5. Inhalte .....	16
6. Methoden .....	17
7. Lernfortschrittsmessung .....	19
8. Lehrkräfte .....	24
9. Praxismaterialien .....	25
10. Exkursionen .....	25
<b>Anlage 1: Leitfaden zur Durchführung von Exkursionen im Spezialkurs Einzelhandel</b> .....	<b>27</b>
<b>Impressum</b> .....	<b>31</b>

## Vorbemerkung

Im Rahmen der berufsbezogenen Deutschsprachförderung nach § 45a AufenthG des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) sowie des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF) werden drei Gruppen von Spezialkursen angeboten. Der vorliegende Kurs gehört lt. § 13 der Verordnung über die berufsbezogene Deutschsprachförderung (Deutschsprachförderverordnung – DeuFöV) zu den Spezialkursen für einen fachspezifischen Deutschunterricht.

Bereits im Rahmen des ESF-BAMF-Programms wurden berufsbezogene Deutschkurse zu einzelnen Berufsfeldern angeboten, jedoch fehlten bisher Lernzielkataloge, um die gezielte Planung, Durchführung und Evaluation berufsspezifischer Kurse zu ermöglichen. Mit dem „Spezialkurs für einen fachspezifischen Unterricht im Berufsfeld Einzelhandel“ wird das erste Konzept für ein konkretes Berufsfeld vorgelegt, das die Basis für die Kursarbeit in berufssprachlichen Deutschkursen bildet. Es bietet sowohl qualitative Standards der berufsbezogenen Deutschsprachförderung für das Berufsfeld Einzelhandel als auch Orientierung für die Planung von Curricula.

Fachspezifische Kurskonzepte bieten vielfältige und flexible Einsatzmöglichkeiten, um sprachliche und fachliche Lernprozesse bedarfsgerecht im jeweiligen Berufsfeld zu ergänzen, zu begleiten und miteinander zu verzahnen. Voraussetzung für die Teilnahme an fachspezifischen Deutschkursen ist das Sprachniveau B1. Für den Aus- und Aufbau allgemeinsprachlicher und berufsfachlicher kommunikativer Kompetenzen sind 300 UE vorgesehen. Eine Abschlussprüfung wird nicht gefordert.

Nürnberg, März 2021

## Kontext zum Spezialkurs Einzelhandel

Der Spezialkurs Einzelhandel bietet die Grundlage für eine berufsbezogene Sprachförderung mit einer spezifischen Ausrichtung auf Verkaufsberufe und Qualifizierungen im Berufsfeld Einzelhandel (vgl. Tiemann et al. 2008)<sup>1</sup> wie Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel, Verkäuferin/Verkäufer und Kassiererin/Kassierer hinsichtlich aller Betriebsformen und Warensortimente, kann aber auch auf andere Berufe im Einzelhandel wie z. B. Fachverkäuferin/Fachverkäufer übertragen werden.

Die Teilnahme am Spezialkurs Einzelhandel ist ein Schritt hin zum Auf- und Ausbau einer berufsfachlichen kommunikativen Handlungskompetenz am Arbeitsplatz, bei der die Fachlichkeit und die Sprachlichkeit nicht voneinander entkoppelt, sondern ineinandergreifend vermittelt werden. Ausgehend von dem für diese Spezialkurse vorausgesetzten Deutschsprachniveau B1 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird grundsätzlich ein Kompetenzzuwachs oberhalb von B1 und damit der Aus- und Aufbau einer selbstständigen Sprachverwendung angestrebt. Ein Lernzuwachs im Spezialkurs wird insbesondere daran gemessen, ob spezifische sprachlich-kommunikative Anforderungen und Aufgaben am Arbeitsplatz Einzelhandel bewältigt werden können.

Insofern umfassen die im Spezialkurs Einzelhandel zu fördernden Kompetenzen neben der Vermittlung grundlegender sprachlicher Fähigkeiten im Sinne einer linearen Sprachvermittlung weitreichendere Kompetenzen, die insbesondere auf eine flexible, eigenständige Verwendung von Sprache in verschiedenen berufstypischen Kommunikationssituationen zielen.

In Anlehnung an Nodari<sup>2</sup> ist es daher notwendig, folgende Komponenten der Sprachkompetenz zu vermitteln:

- Grundlegende sprachliche Kompetenz: das Wissen und Können einer Sprache hinsichtlich der Fertigkeiten Hörverstehen, Leseverstehen, mündlicher und schriftlicher Textproduktion, Wortschatz, Grammatik
- Soziolinguistische Kompetenz: die Fähigkeit, sich gemäß dem sozialen Kontext passend auszudrücken
- Sprachlogische Kompetenz: die Fähigkeit, kohärent und nachvollziehbar über etwas zu sprechen und zu schreiben
- Strategische Kompetenz: die Fähigkeit, eigene Sprachprobleme zu erkennen und ihnen durch das Einsetzen von Strategien entgegenzuwirken

Die kompetenzorientierte Ausrichtung des vorliegenden Rahmenkonzepts verbindet die Anforderungen einer selbstständigen Sprachverwendung mit den konkreten Anforderungen in der Arbeitswelt des Einzelhandels.

---

1 Die Eingrenzung ist orientiert an den Berufsfelddefinitionen des BiBB. Vgl. hierzu Tiemann, M. et al. (2008): Berufsfeld-Definitionen des BiBB auf Basis der Klassifikation der Berufe 1992, hrsg. v. Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn. <https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/2080> (letzter Aufruf 27.02.2020).

2 Nodari, C. (2002): Was heißt eigentlich Sprachkompetenz? In: Barriere Sprachkompetenz. Dokumentation zur Impulstagung vom 02.11.2001 im Volkshaus Zürich, SIBP Schriftenreihe Nummer 18, S. 4–5.

## 1. Berufssprache Einzelhandel im Kontext des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens (GER)

Erfahrungswerte und fachliche Einschätzungen zeigen, dass **Deutschkenntnisse auf dem Niveau B2** realistische Voraussetzung für die Aufnahme einer qualifizierten Tätigkeit oder einer Ausbildung in den Berufen des dualen Ausbildungssystems sind, wozu auch die Ausbildungsberufe der Einzelhandelskaufleute und Verkäuferinnen und Verkäufer sowie ähnlicher Berufe im Einzelhandel gezählt werden.

Auch wenn die sprachliche Handlungsfähigkeit im Beruf nicht allein auf der Grundlage einer Niveaustufe definiert werden kann, zielt dieser Spezialkurs grundsätzlich auf einen Lernzuwachs oberhalb des B1-Niveaus. Damit bildet die zweite Stufe der **selbstständigen Sprachverwendung** nach dem Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen (GER) einen Bezugsrahmen für sprachlichen Kompetenzzuwachs, sollte aber um weitere Instrumente ergänzt werden, wie z. B. den Szenarienansatz (s. Punkt 7). Ziel sind Sprachkompetenzen, wie sie in folgenden Kann-Beschreibungen der Globalskala des GER dargestellt sind:

Die/der Teilnehmende ...

- ... kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen sowie auch Fachdiskussionen im eigenen Spezialgebiet verstehen.
- ... kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist.
- ... kann sich zu einem breiten Themenspektrum klar und detailliert ausdrücken, einen Standpunkt zu einer aktuellen Frage erläutern und die Vor- und Nachteile verschiedener Möglichkeiten angeben.

Das Training dieser Deutschkenntnisse muss im Sinne der Definition von Fachsprache als Sprachkompetenz „for a specific purpose“ in enger Verzahnung mit den berufsfeldspezifischen Fachinhalten und Kommunikationsanforderungen, wie z. B. Textsorten, Diskursarten und dem entsprechenden Fachwortschatz, als berufssprachliche Kompetenz realisiert werden, wo immer möglich und sinnvoll in interdisziplinärer Zusammenarbeit zwischen DaZ- und Fachlehrkräften.

## 2. Teilnehmende

Teilnehmende eines Spezialkurses für fachspezifischen Unterricht im Berufsfeld Einzelhandel sind erwachsene Personen mit Deutsch als Zweitsprache, die ...

- ... Deutschkenntnisse auf dem Sprachniveau B1 aufweisen.
- ... die Aufnahme einer ihrer Qualifikation und/oder ihren beruflichen Erfahrungen und/oder beruflichen Neigungen entsprechenden Tätigkeit im Berufsfeld Einzelhandel anstreben oder
- ... sich in Vorbereitung auf eine Beschäftigung oder Aus- und Weiterbildung im Berufsfeld Einzelhandel befinden und dafür ihre Deutschkenntnisse ausbauen bzw. spezifizieren möchten oder
- ... sich bereits in einer arbeitsmarktpolitischen Maßnahme/beruflichen Qualifizierung oder Aus- und Weiterbildung im Berufsfeld Einzelhandel befinden und sprachliche Unterstützung für einen erfolgreichen Abschluss benötigen oder
- ... sich bereits in einer Beschäftigung in einem Einzelhandelsunternehmen befinden und sprachliche Unterstützung zur Sicherung ihres Arbeitsplatzes bzw. zur Verbesserung ihrer Beschäftigungsbedingungen benötigen.

### 3. Einstufung

Voraussetzung für eine Teilnahme am Spezialkurs Einzelhandel sind Deutschkenntnisse auf dem Sprachniveau B1. Sofern der oder die Teilnehmende nicht über ein B1-Zertifikat verfügt, das nicht älter als sechs Monate ist, erfolgt vor der Kursaufnahme ein Einstufungstest nach DeuFöV § 8 Abs. 1, der eine Einschätzung der allgemeinsprachlichen und ggf. berufsfeldübergreifenden Sprachkenntnisse ermöglicht. Es sollen aussagekräftige Hinweise auf den aktuellen Sprachstand hinsichtlich Sprechen und Aussprache, Schreiben, Verstehen, Textverständnis und Wortschatz abgeleitet werden können.

Darüber hinaus ist es im Sinne einer teilnehmer- und bedarfsorientierten Kursdurchführung empfehlenswert, die Ermittlung von Daten zu Lernbiografie, Motivation und Zielsetzung in den Lernprozess zu integrieren.

### 4. Lernziele

Ziel des Kursbesuchs ist der Erwerb sprachlich-kommunikativer Kompetenzen, die für eine Beschäftigung in einem Einzelhandelsbetrieb oder die Teilhabe an beruflicher Aus- und Weiterbildung im Berufsfeld Einzelhandel notwendig sind, um beruflich angemessen und erfolgreich zu handeln.

Im vorliegenden Spezialkurs bestimmen die konkreten sprachlich-kommunikativen Anforderungen (schriftlich wie mündlich, produktiv wie rezeptiv) am Arbeitsplatz im Bereich Einzelhandel die Inhalte und Lernziele der Kurse. Daher stehen authentische berufstypische Kommunikationssituationen im Mittelpunkt, deren Bewältigung für das oben definierte Ziel unabdingbar ist. Der individuelle Bedarf der Teilnehmenden ist ebenfalls bestimmend für die Zielstellung in berufsspezifischen Deutschkursen, die sowohl auf eine Beschäftigung oder Aus- und Weiterbildung vorbereiten als auch unterschiedliche berufliche Phasen (integrativ) begleiten können.

Im Verlauf des 300 UE umfassenden Spezialkurses im Berufsfeld Einzelhandel sollen sowohl **fachliche Inhalte** als auch **berufsspezifische Sprachhandlungskompetenzen** erworben werden, die die Teilnehmenden zu einer fachkundigen und angemessenen Kommunikation in diesem Berufsfeld befähigen. Dabei sollen sowohl **allgemeinsprachliche Kompetenzen**, die für eine Kommunikation am Arbeitsplatz Einzelhandel unerlässlich sind, als auch **fachsprachliche Kompetenzen** erworben werden.

#### 4.1 Berufssprachliche Lernziele nach dem GER

Die nachfolgend aufgelisteten Lernziele beschreiben die sprachlich-kommunikativen Kompetenzen, über die DaZ-Lernende verfügen müssen, um den spezifischen Anforderungen im Berufsfeld Einzelhandel gerecht werden zu können. So weit wie möglich wurden dabei die ermittelten Sprachhandlungen als Kann-Beschreibungen auf dem Level einer selbstständigen Sprachverwendung formuliert. Dabei zeigte sich, dass nicht alle sprachlichen Handlungen am Arbeitsplatz Einzelhandel einheitlich auf einer Niveaustufe beschrieben werden können (vgl. a. Kuhn 2015)<sup>3</sup>.

---

3 Kuhn, C. (2015): Hast du keinen Mülleimer? – Der GER im Spannungsfeld von Arbeitsalltag und Sprachenpolitik. In: Fachstelle berufsbezogenes Deutsch im IQ-Netzwerk Integration durch Qualifizierung (Hrsg.): Fachdiskussion – Sprachstandsfeststellung. [https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user\\_upload/PDF/Kuhn\\_GER\\_20150402.pdf](https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Kuhn_GER_20150402.pdf) (letzter Aufruf 27.02.2020).



Dies gründet sich auf folgende Sachverhalte:

- Einige arbeitsplatzrelevante Sprachhandlungen im Einzelhandel können bereits auf niedrigeren Niveaustufen produziert werden, ohne den kommunikativen Erfolg zu gefährden.

Das betrifft bspw. folgende regelmäßig auszuführende Tätigkeiten:

**A1 (schriftlich/produktiv)**

Preisschilder fehlerfrei und gut leserlich schreiben und dabei gemäß Preisangabenverordnung z. B. Warenbezeichnung, Bruttopreis und Verkaufseinheit aufschreiben

**A2 (mündlich/produktiv)**

Kunden erklären, wo sich ein bestimmtes Produkt befindet, und dabei die Abteilung, das Regal und benachbarte Produkte nennen. Eine spezifische Handlungssituation am Arbeitsplatz kann sprachliche Strukturen auf unterschiedlichen Niveaustufen umfassen, wie das Beispiel aus einem Verkaufsgespräch<sup>4</sup> zeigt:

<b>Beispiel</b>	<b>Sprachhandlungen</b>	<b>Niveau</b>
<i>V: (...) Der hier zum Beispiel eignet sich für trockenes Haar und wurde aus Avocadofrüchten hergestellt, und dieser hier, der enthält viel Provitamin B5. Die eignen sich für alle Haartypen.</i>	<b>mündlich/produktiv:</b> in einem Beratungs- /Verkaufsgespräch Waren detailliert beschreiben und dabei Vorteile eines Produktes klar benennen	B1+
	mit einfachen Ausdrücken in vertraulichen Alltagssituationen etwas Bekanntes identifizieren/benennen und dabei sehr einfache Strukturen anwenden <i>der hier/dieser hier/die</i>	A1
	vertraute Dinge wie z. B. Eigenschaften eines Produktes in einfacher Form beschreiben <i>aus Avocadofrüchten, für trockenes Haar</i>	A2
	den Anwendungsbereich eines Produktes beschreiben <i>Die eignen sich für alle Haartypen.</i>	B1
<i>K: Die interessieren mich. Ich habe eigentlich ziemlich normales Haar.</i>	<b>mündlich/rezeptiv:</b> der Äußerung eines Kunden wichtige Informationen entnehmen (z. B. das Interesse an einem Produkt oder den Anwendungsbereich eines Produktes)	B1

<sup>4</sup> Fearn, A./Levy-Hillerich, D. (2009): Kommunikation in der Wirtschaft: Lehrerhandbuch. München, Berlin, Plzeň: Goethe Institut, Cornelsen Verlag, Nakladatelství Fraus Verlag, S. 78.

## Sprachliche Strukturen

---

## Niveau

---

### Wortschatz:

- *eigentlich; sich eignen für etw.* B1
- *trocken; das Haar, -e* A2
- *j-d/etw. interessiert j-n; normal* A1
- **Fachwortschatz:** *das trockene/normale Haar; die Avocadofrucht, -früchte; der Haartyp, -en; das Provitamin B5, -e* B1+

## Sprachliche Strukturen

---

## Niveau

---

### Grammatik:

- Konjunktion *und* als Verbindung zwischen zwei Satzgliedern oder zwei Hauptsätzen in einer Satzreihe A1
- Verbkonjugation in Präsens Indikativ A1
- Starke Deklination der Adjektive A2
- Partizip II (regelmäßiges) Verb mit trennbarem Präfix A2
- Präteritum Passiv B1–B2
- Demonstrativpronomen *der* A1
- Personalpronomen (Nominativ und Akkusativ) A1
- Gradpartikel *ziemlich* B1–B2
  
- Authentische sprachlich-kommunikative Handlungen am Arbeitsplatz können niveauübergreifend realisiert werden, z. B. kann die Anforderung, Kunden fachgerecht über ein Warensortiment zu informieren, indem Waren und ihre Eigenschaften beschrieben werden, auf unterschiedlichen Niveaustufen erfolgreich bewältigt werden.

Die/der Teilnehmende ...

- B1:** ... kann Waren und ihre Eigenschaften klar beschreiben und dabei ein breites Spektrum einfacher sprachlicher Mittel flexibel einsetzen.
- B2:** ... kann Waren und ihre Eigenschaften klar und detailliert beschreiben und dabei ein ausreichend breites Spektrum an passenden Redemitteln sicher einsetzen.
- C1:** ... kann Waren und ihre Eigenschaften mithilfe eines großen Wortschatzes mühelos und ziemlich präzise beschreiben.



Die meisten zu erlernenden Sprachhandlungen sind im vorliegenden Rahmenkonzept als Kann-Beschreibungen auf B2-Niveau formuliert. Zur konkreten Unterrichtsplanung eines berufsfeldspezifischen Deutschkurses im Bereich Einzelhandel ist es jedoch notwendig, nicht nur ein Ziel auf der nächsthöheren Niveaustufe zu beschreiben, sondern Zwischenziele zu formulieren, die in jeder Unterrichtseinheit zu einem bestimmten Thema (z. B. ein Verkaufsgespräch führen) erreicht werden sollen. So kann im Sinne des **Scaffolding-Ansatzes**<sup>5</sup> geplant werden, wie Schritt für Schritt eine sprachlich-kommunikative Kompetenz in ihrer notwendigen Komplexität aufgebaut werden soll. Hierbei ist ggf. auf unterschiedliche Lernstände binnendifferenzierend einzugehen.

Um gesicherte Aussagen über die tatsächliche sprachlich-kommunikative Handlungsfähigkeit am Arbeitsplatz zu erhalten, braucht es für die Feststellung von Lernfortschritten neben den Niveaustufen auch handlungs- und kommunikationsorientierte Instrumente, z. B. können kommunikative Lernziele mittels der **Szenario-Methode** evaluiert werden (s. Punkt 7).

#### 4.2 Berufsspezifische sprachlich-kommunikative Lernziele im Einzelhandel

Berufsspezifische sprachlich-kommunikative Lernziele im Berufsfeld Einzelhandel entstehen zum einen aus Anforderungen, die auf berufsspezifischen Inhalten und Tätigkeiten gründen, wie z. B. Verkaufsgespräche führen, Waren bestellen, Reklamationen bearbeiten oder kassieren. Zum anderen spezifizieren sie berufsfeldübergreifende sprachlich-kommunikative Lernziele, wie sie bspw. im Basiskurs B2 verfolgt werden (z. B. Fachtexte lesen, Beschwerden bearbeiten, Arbeitsaufträge entgegennehmen) mittels konkreter Textsorten, Gesprächssituationen, Register, Kommunikationssituationen und des Fachwortschatzes des Berufsfeldes Einzelhandel.

Um diese konkreten berufsspezifischen Lernziele definieren zu können, müssen vorab im Rahmen einer Sprachbedarfsermittlung die sprachlich-kommunikativen Anforderungen des Berufsfeldes identifiziert werden. Solch eine Sprachbedarfsermittlung im Berufsfeld Einzelhandel wurde vom Bundesinstitut für Berufliche Bildung (BiBB) im Rahmen einer dreijährigen Untersuchung durchgeführt.<sup>6</sup>

Als Ergebnis der Untersuchung wurden berufstypische Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz von Verkäuferinnen/Verkäufern und Einzelhandelskaufleuten identifiziert, die den folgenden vier beruflichen Handlungsfeldern/Aufgabenbereichen zugeordnet werden:

- Warenbezogene Tätigkeiten
- Kundenkommunikation
- Arbeitsorganisation/innerbetriebliche Kommunikation
- Ausbildung/Fortbildung

Die Beschreibung der berufsspezifischen Lernziele und Inhalte im Spezialkurs Einzelhandel erfolgt in Anlehnung an diese Ergebnisse. Für die Bewältigung der unterschiedlich komplexen Kommunikationssituationen sind entsprechende Sprachhandlungen notwendig, die die Lernziele in Kursen bestimmen.

5 Zum Scaffolding-Ansatz vgl. z. B. Kniffka, G. (2012): Scaffolding – Möglichkeiten, im Fachunterricht sprachliche Kompetenzen zu vermitteln. In: Michalak, M./Kuchenreuther, M. (Hrsg.): Grundlagen der Sprachdidaktik Deutsch als Zweitsprache. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, S. 208–225.

6 Settlemeyer, A. et al.: Forschungsprojekt 2.2.304 „Sprachlich-kommunikative Anforderungen in der beruflichen Ausbildung“. Bonn: Bundesinstitut für Berufsbildung. <https://www2.bibb.de/bibbtools/de/ssl/dapro.php?proj=2.2.304> (letzter Aufruf: 27.02.2020).

Um bspw. im Handlungsfeld „Kundenkommunikation“ eine Reklamation und einen Umtausch zu bearbeiten, können Teilnehmende im Einzelnen...

### **Hören/Sprechen**

... Beschwerden eines unzufriedenen Kunden verstehen und verständnisvoll darauf eingehen, konstruktive Vorschläge für eine Lösung machen und Kompromissbereitschaft zeigen.

... Rücknahmegründe/Umtausch- und Rücknahmeregelungen nachvollziehbar, sachlich und bestimmt erläutern.

### **Schreiben**

... betriebsinterne Reklamationsformulare identifizieren und korrekt ausfüllen, indem sie z. B. Informationen ankreuzen und branchen- und betriebsspezifische Kennzahlen eintragen.

... kurze, prägnante, stichpunktartige Begründungen zur Reklamation notieren.

### **Lesen**

... Rückgabe- und Umtauschklauseln lesen und im Detail verstehen.

Die sprachlich-kommunikativen Lernziele im Spezialkurs Einzelhandel umfassen alle vier Sprachhandlungsebenen, wobei zur Bewältigung der einzelnen Kommunikationssituationen unterschiedliche Fertigkeiten benötigt werden. Je nach Tätigkeitsbereich bestehen erhebliche Unterschiede, manche Situationen sind v. a. schriftlich zu bearbeiten (z. B. Wareneingang kontrollieren), andere erfordern komplexe mündliche Äußerungen, die situationsspezifisch und ad hoc anzupassen sind (z. B. Beratungs- und Verkaufsgespräch führen), und wiederum andere sind nur durch die Bearbeitung aller Fertigkeitsebenen (z. B. Reklamation/Umtausch bearbeiten) zu bewältigen.

Die folgende Auflistung bietet einen Überblick über häufig vorkommende und für das Berufsfeld Einzelhandel relevante Kommunikationssituationen, die i. d. R. durch einzelne oder eine Abfolge von typischen Sprachhandlungen realisiert werden. Dabei machen v. a. die Aufgabenbereiche 1 und 2 die für dieses konkrete Berufsfeld spezifische Funktion von Sprache deutlich, die mit den Aufgaben und der Rolle im Berufsfeld verbunden ist. Die Aufgabenbereiche 3 und 4 umfassen mehr berufsfeldübergreifende sprachlich-kommunikative Kompetenzen, die ebenso relevant sind und bei der Lernprozessgestaltung bedarfsgerecht auf Inhalte und Situationen des berufsspezifischen Kontextes Einzelhandel ausgerichtet werden sollten.

Die Darstellung ist nicht als abschließend zu verstehen und kann je nach den individuellen Bedarfen der Teilnehmenden erweitert bzw. inhaltlich angepasst werden. Das betrifft v. a. das Trainieren von Fachwortschatz, der sich nach den zahlreichen Branchen des Einzelhandels unterscheidet.

## Aufgabenbereich 1: Warenbezogene Tätigkeiten

<b>Kommunikationssituation</b>	<b>Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...</b>
Waren bestellen	<ul style="list-style-type: none"><li>... eine schriftliche Warenbestellung adressatengerecht, inhaltlich und sprachlich korrekt verfassen.</li><li>... eingegangene Angebote genau verstehen und sie fachgerecht beantworten.</li></ul>
Waren annehmen, kontrollieren und erfassen	<ul style="list-style-type: none"><li>... Informationen zur gelieferten Ware bezüglich Adresse und Anzahl der Packstücke auf Paketaufklebern, Frachtpapieren oder Lieferscheinen lesen und verstehen.</li><li>... branchenspezifische Warenbezeichnungen lesen und verstehen.</li><li>... gelieferte Ware im Wareneingangsbuch durch Abhaken erfassen oder durch gut leserliche stichpunktartige Notizen dokumentieren.</li><li>... Lieferverzug oder fehlerhafte Ware in Liefer- oder Frachtbriefen bzw. spezifischen Schadensmitteilungen stichpunktartig dokumentieren.</li><li>... Mängel der eingegangenen Waren dem Lieferanten per E-Mail oder telefonisch klar und detailliert mitteilen.</li><li>... Darstellungen (z. B. in Lehrbüchern) rechtlicher Grundlagen (z. B. Recht des Käufers auf Nacherfüllung) lesen und die Hauptpunkte verstehen, auch unter Zuhilfenahme von Nachschlagewerken.</li></ul>
Warenbestände kontrollieren/Inventur	<ul style="list-style-type: none"><li>... einer Warenbestandsliste Informationen entnehmen und mit vorhandenem Warenbestand vergleichen.</li><li>... Informationen zum Bestand und Differenzen (z. B. zur Warenanzahl) in Liste eintragen.</li></ul>
Waren umlagern	<ul style="list-style-type: none"><li>... sich über Warenbestände im Warenwirtschaftssystem informieren.</li><li>... ein Telefonat über Warenbestände der eigenen oder einer anderen Filiale flüssig führen.</li><li>... firmenspezifische Formulare (Umlagerungsbeleg) stichpunktartig ausfüllen (Warenbezeichnung, Menge der Artikel, Adresse des Unternehmens, Bearbeiterin bzw. Bearbeiter u. a.).</li></ul>
Preisänderungen durchführen	<ul style="list-style-type: none"><li>... betriebsinterne Mitteilungen zur Preisreduzierung lesen und die meisten Informationen inhaltlich genau verstehen.</li><li>... mit Etikettiermaschine gedruckte Preisetiketten lesen und auf Richtigkeit überprüfen.</li><li>... Preisschilder fehlerfrei und gut leserlich schreiben und dabei gemäß Preisangabenverordnung z. B. Warenbezeichnung, Bruttopreis und Verkaufseinheit aufschreiben.</li></ul>
Warenplatzierung	<ul style="list-style-type: none"><li>... Vorschläge des Herstellers zur Warenpräsentation lesen und verstehen.</li><li>... in einer formellen E-Mail Informationen über Produkte bei Lieferanten und Herstellern einholen und dabei grammatikalisch korrekt schreiben.</li></ul>

## Aufgabenbereich 2: Kundenkommunikation

<b>Kommunikationssituation</b>	<b>Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...</b>
Beratungs- und Verkaufsgespräche führen	<ul style="list-style-type: none"><li>... Kunden freundlich und angemessen begrüßen.</li><li>... Kunden individuell, situations- und kontextspezifisch ansprechen und ein Verkaufsgespräch einleiten.</li><li>... ein Verkaufsgespräch strukturiert führen und dafür Kenntnisse über die Phasen des Verkaufsgesprächs nutzen (Begrüßung, Bedarfsermittlung, Warenvorlage, Verkaufsargumentation, Kundeneinwände, Preisnennung, Kaufentscheidung, Ergänzungs- und Alternativangebote, Serviceleistung und Verabschiedung).</li><li>... Kunden fachgerecht über Warensortiment informieren, d. h. Waren und ihre Eigenschaften klar und detailliert beschreiben und dabei ein ausreichend breites Spektrum an passenden Redemitteln sicher einsetzen.</li><li>... Kunden erklären, wo sich ein bestimmtes Produkt befindet, und dabei die Abteilung, das Regal und benachbarte Produkte nennen.</li><li>... über verschiedene Frageformen, wie z. B. offene/geschlossene bzw. Und-/Oder-Fragen (nach Alternativen), die Wünsche und Kaufmotive des Kunden ermitteln.</li><li>... alternative Vorschläge zu einem Kundenwunsch machen.</li><li>... klare und zusammenhängende Verkaufsargumente entwickeln und sie überzeugend und adressatengerecht formulieren.</li><li>... Warenkennzeichnungen (z. B. Gütezeichen oder Umweltzeichen) lesen, verstehen und für die Kundeninformation nutzen.</li><li>... Methoden des Konfliktmanagements und der Einwandbehandlung kennen und in Gesprächssituationen anwenden wie z. B. ein Konfliktproblem klar darlegen, eine Lösung vorschlagen, die Vor- und Nachteile verschiedener Lösungen abwägen.</li><li>... verbale und nonverbale Höflichkeitskonventionen anwenden.</li><li>... sprachlich und interkulturell komplexe Situationen bewältigen, indem sie z. B. Bezug auf die Gesprächspartnerin oder den Gesprächspartner nehmen, Verständnis für ihre/ seine Probleme/Empörung ausdrücken, eine Lösung anbieten.</li><li>... schwierige Gesprächssituationen bewältigen, z. B. Kundinnen oder Kunden mit Diebstahl konfrontieren, d. h. die Person ansprechen, in einen separaten Raum bitten, Hausverbot aussprechen.</li><li>... ein Verkaufsgespräch (erfolgreich) abschließen und Kunden freundlich und situationsspezifisch verabschieden.</li></ul>
Reservierungen und Warenbestellungen telefonisch bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"><li>... eine telefonische Bestellung, die sprachlich komplex gestaltet ist, entgegennehmen</li><li>... benötigte Informationen erfragen, verstehen und notieren.</li><li>... durch Nachfragen sicherstellen, ob man die Informationen richtig verstanden hat.</li><li>... Kundinnen und Kunden den Bestell-/Änderungsvorgang nachvollziehbar und inhaltlich korrekt erläutern.</li><li>... mit Kundinnen und Kunden Änderung absprechen.</li><li>... einen Bestellschein/Reservierungsschein/Änderungsschein fehlerfrei ausfüllen und Datum, Kundennamen bzw. Angaben zu Änderungen eintragen.</li><li>... Kundinnen und Kunden telefonisch korrekt über den Wareneingang informieren.</li></ul>

Kommunikationssituation	Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...
Reklamation und Umtausch bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>... Beschwerden unzufriedener Kundinnen und Kunden verstehen und verständnisvoll darauf eingehen, konstruktive Vorschläge für eine Lösung machen und Kompromissbereitschaft zeigen.</li> <li>... Rücknahmegründe/Umtausch- und Rücknahmeregeln nachvollziehbar, sachlich und bestimmt erläutern.</li> <li>... betriebsinterne Reklamationsformulare identifizieren und korrekt ausfüllen, indem sie z. B. Informationen ankreuzen und branchen- und betriebsspezifische Kennzahlen eintragen.</li> <li>... kurze, prägnante, stichpunktartige Begründungen zur Reklamation notieren</li> <li>... Rückgabe- und Umtauschklauseln lesen und verstehen.</li> </ul>
Kundinnen und Kunden im Servicebereich Kasse betreuen/kassieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>... Kundinnen und Kunden freundlich ansprechen.</li> <li>... Kundinnen und Kunden mögliche Zahlungsarten (z. B. Bar- oder Kartenzahlung) erläutern.</li> <li>... ggf. Richtlinien zur Alterskontrolle erläutern und den Verkauf verweigern.</li> <li>... für eine Kundenkarte werben Kundinnen und Kunden Kunden bei der Beantragung anleiten.</li> <li>... weitere Serviceleistungen anbieten (z. B. Geschenkverpackung) und sie ausführlich und inhaltlich korrekt erklären.</li> <li>... auf Sonderaktionen hinweisen und Interesse erfragen.</li> <li>... die Gesamtsumme deutlich nennen.</li> <li>... Wechselgeld der Kundin oder dem Kunden vorzählen.</li> <li>... EC-Karten auf Gültigkeit und Unterschrift überprüfen.</li> <li>... Kundenkarten und Gutscheine lesen und im Kassensystem richtig einbuchen.</li> <li>... bei Retouren/Reklamationen den Kauf per Kassensbon überprüfen.</li> <li>... Warenrücknahmeschein ausfüllen.</li> <li>... Gutscheine und Kundenkarten ausstellen.</li> <li>... Rechnungsbelege erstellen, Quittungen ausstellen.</li> <li>... eine Ausfuhrbescheinigung ausfüllen.</li> <li>... den letzten Kontakt im Geschäft gestalten: sich für den Einkauf bedanken und Kundinnen oder Kunden freundlich verabschieden.</li> <li>... schwierige Gesprächssituationen bewältigen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vermeintliches Falschgeld ansprechen</li> <li>■ Auf Beschwerde des Kunden über falsches Rückgeld eingehen</li> <li>■ Kassenminus ggü. Vorgesetzten erklären</li> </ul> </li> <li>... ausgedruckte Kassenabrechnungen lesen, mit den vorhandenen Belegen und dem Geldbestand abgleichen.</li> </ul>

### Aufgabenbereich 3: Arbeitsorganisation, innerbetriebliche Kommunikation

<b>Kommunikationssituation</b>	<b>Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...</b>
Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen	<ul style="list-style-type: none"><li>... mündliche Informationen zu Arbeitsabläufen verstehen und ggf. nachfragen.</li><li>... Ansichten bezüglich aktueller Arbeitsabläufe/-organisation äußern, klar begründen und verteidigen.</li><li>... Aufgabenteilungen besprechen: auf den Vorschlag eines Kollegen mit einem Gegenvorschlag antworten und Aussagen begründen.</li><li>... Arbeitsanweisungen verstehen und ggf. klar und detailliert formulieren.</li><li>... Informationen umfassend und inhaltlich korrekt weitergeben.</li><li>... Small Talk führen.</li><li>... sich aktiv an einem Pausengespräch beteiligen.</li><li>... aktiv an Besprechungen teilnehmen und Diskussionen führen, indem man seinen Standpunkt durch Erklärungen, Argumente, Kommentare begründet und verteidigt sowie bei eventuellen Differenzen zur Klärung beiträgt.</li><li>... Hauptinhalte von Besprechungen wiedergeben und sie mit Kolleginnen und Kollegen besprechen.</li><li>... Verbesserungsvorschläge formulieren bzw. verstehen und darauf eingehen.</li><li>... in einem Konfliktgespräch ihre Meinung klar äußern und begründen, Argumente anführen und eine Lösung aushandeln sowie auch der Gesprächspartnerin oder dem Gesprächspartner (schonend) klarmachen, welche Zugeständnisse von ihr bzw. ihm erwartet werden.</li></ul>
Kommunikation mit Vorgesetzten	<ul style="list-style-type: none"><li>... der Einführung in eine Abteilung folgen und Notizen darüber anfertigen.</li><li>... eigene Arbeitszeiten durch Nachfragen in Erfahrung bringen.</li><li>... Arbeitsaufträge entgegennehmen und ggf. darüber verhandeln.</li><li>... aktiv an Feedbackgesprächen teilnehmen.</li><li>... die eigene Position nach der Beschwerde einer Kundin oder eines Kunden darlegen.</li><li>... Arbeitspläne lesen und verstehen.</li></ul>
Informationen durch Betrieb und Betriebsrat verarbeiten	<ul style="list-style-type: none"><li>... Hauptinhalte aus unterschiedlichen berufsbezogenen Textsorten verstehen und mit eigenen Worten inhaltlich korrekt wiedergeben, z. B. Gesundheits-, Arbeits-, Brandschutzbestimmungen, Fluchtpläne, Etagenpläne, Tarifinformationen, betriebliche Regelungen (z. B. zur Verwendung von Handys), Personaleinkauf, Telefonlisten, Rundschreiben (z. B. über neue Geldscheine).</li><li>... betriebsinterne Begriffe, Abkürzungen sowie Fachwörter in internen Dokumenten wie Informationsblättern oder Verordnungen verstehen und anwenden.</li></ul>

## Aufgabenbereich 4: Ausbildung/Fortbildung

<b>Kommunikationssituation</b>	<b>Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...</b>
An Unterweisungen teilnehmen	<ul style="list-style-type: none"><li>... schriftliche und mündliche Aufgabenstellungen inhaltlich genau verstehen und bearbeiten.</li><li>... mündliche Erklärungen verstehen, ggf. nachfragen und Notizen dazu anfertigen.</li><li>... Rechenwege (z. B. zu Lagerbestand, Inventur, Preiskalkulation) darstellen und erläutern.</li></ul>
Fachtexte verstehen und damit selbstständig arbeiten	<ul style="list-style-type: none"><li>... Fachtexte (z. B. Lehrbuchtexte, Produktinformationen, technische Unterlagen) lesen und die für die eigene Tätigkeit relevanten Inhalte herausfiltern, auch unter Zuhilfenahme geeigneter Online- und Print-Nachschlagewerke.</li><li>... Diagramme, Tabellen und Grafiken verstehen und bei der Beschreibung ein breites Spektrum an Wortschatz und angemessenen sprachlichen Strukturen verwenden.</li><li>... Kundenmagazine unter dem Aspekt Kundennutzen vergleichen und beurteilen.</li><li>... lange, komplexe Texte in Fachzeitschriften über neueste Waren/Innovationen oder Produktinformationen der Hersteller auf dem Fachgebiet lesen und verstehen, wenn schwierige Passagen mehrmals gelesen werden.</li><li>... abstrakte und theoretische Inhalte aus Lehrbüchern ziemlich vollständig verstehen (zu Themen wie z. B. Geschäftsprozesse, Marketing, Personal, Rechtsformen von Unternehmen, Finanzierung, Verträge u. a.), wenn schwierige Passagen mehrmals gelesen werden.</li><li>... Fachtexten gezielte Informationen wie z. B. über Prinzipien und Ziele der Werbung entnehmen und bei der Erstellung eines Werbeplans fachgerecht einsetzen.</li></ul>
Fachtexte erstellen	<ul style="list-style-type: none"><li>... ein Berichtsheft täglich führen, d. h. Fachberichte stichpunktartig verfassen.</li><li>... einen Geschäftsfall (z. B. Reklamation) für den Monatsbericht detailliert beschreiben und kommentieren (z. B. Schlussfolgerungen ausdrücken).</li><li>... Geschäftsbriefe, die über standardisierte Anfragen und Bestellungen hinausgehen, schreiben (z. B. Beschwerdebriefe).</li><li>... Handzettel und überzeugende und zum Kauf veranlassende Werbebriefe verfassen und gestalten.</li></ul>
Arbeitsergebnisse präsentieren	<ul style="list-style-type: none"><li>... eine vorbereitete Präsentation aus dem Fachgebiet gut verständlich vortragen.</li><li>... einem komplexen Vortrag/einer komplexen Präsentation aus dem Fachgebiet die Hauptaussagen entnehmen, wenn die Thematik nicht ganz neu ist.</li><li>... eine Präsentation bewerten (konstruktives Feedback geben: z. B. Begeisterung und Wertschätzung ausdrücken, Verbesserungsvorschläge machen etc.).</li><li>... Moderations- und Präsentationstechniken einsetzen.</li></ul>
Prüfungsvorbereitung	<ul style="list-style-type: none"><li>... Aufgabentypen (offen, geschlossen) der schriftlichen Prüfung unterscheiden.</li><li>... mündliche Prüfungsfragen inhaltlich genau verstehen.</li><li>... Prüfungsfragen schriftlich beantworten (je nach Aufgabentyp stichpunktartig oder in vollständigen Sätzen).</li><li>... Fachwörter (schriftlich/mündlich) fachgerecht und detailliert erklären.</li><li>... Aufgaben und Ausbildungsinhalte ausführlich erklären und auf Fragen dazu fachgerecht antworten.</li></ul>

Die Übersicht soll der Kursplanung dienen, was nicht heißt, dass alle Sprachhandlungen komplett trainiert werden müssen. Je nach Zielstellung des Kurses – berufsvorbereitend, beschäftigungs- oder weiterbildungs- bzw. ausbildungsbegleitend – erfolgt eine Schwerpunktsetzung bezüglich der Lernziele. Zentraler Aufgabenbereich des Berufsfeldes Einzelhandel ist die Kundenkommunikation. Diese sollte das Kernstück eines jeden Kurses bilden.



### 4.3 Ausbau weiterer berufsbezogener Kompetenzen

Neben dem Ausbau der beruflich relevanten Sprachkenntnisse sind für eine gute Orientierung und Integration in die Arbeitswelt weitere berufsbezogene Kompetenzen erforderlich. Dies betrifft z. B.:

- Kenntnisse der „Spielregeln“ der Fachkommunikation, z. B. hinsichtlich des Dilemmas „Verkaufen ist existenziell“ – „Kunden werden gut beraten“
- Eine Auseinandersetzung mit dem hiesigen Berufsverständnis und dem Berufsbild, z. B. hinsichtlich der Prämisse „Der Kunde ist König“
- Schlüsselkompetenzen wie Teamfähigkeit, Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit und Problemlösungskompetenz

Ferner sollten die Teilnehmenden die Bereitschaft entwickeln, auch nach Beendigung des Kurses weiterzulernen. Sie sollten ...

- ... sich eigenständig am Arbeitsplatz mit neuen Warensortimenten und Trends und dem entsprechenden Wortschatz vertraut machen.
- ... ihre Kompetenzen der Gesprächsführung mit Kundschaft und Belegschaft sowie im Team kontinuierlich erweitern und je nach Arbeitsbereich ausbauen.
- ... ihre Aufgabenbereiche und Einsatzgebiete am Arbeitsplatz durch Aufstiegsqualifizierungen erweitern und damit zur Sicherung des eigenen Arbeitsplatzes beitragen.
- ... Medienkompetenz ausbauen, um z. B. Online-Bestellungen vorzunehmen oder mobile Geräte zu bedienen, die sowohl für die Beratung als auch zur Kaufabwicklung nutzbar sind.

## 5. Inhalte

Die berufsfeldspezifischen sprachlich-kommunikativen Kompetenzen werden in 300 UE anhand von Inhalten vermittelt, die im Arbeitsalltag und anderen beruflichen Kontexten wie Aus- und Weiterbildung relevant sind. Diese Inhalte werden im Berufsfeld Einzelhandel durch vier thematische Handlungsfelder bestimmt (s. a. Punkt 4). Die in jedem einzelnen Handlungsfeld typischerweise auftretenden Kommunikationssituationen und die dafür notwendigen Sprachhandlungen sind unmittelbar mit den Inhalten verknüpft und nicht davon zu trennen. So können Rücknahmegründe und Umtauschregeln nur erläutert werden, wenn die rechtlichen Grundlagen dafür bekannt sind.

Anknüpfend an ein allgemeinsprachliches und ggf. berufsfeldübergreifendes Sprachniveau B1 werden im Spezialkurs Einzelhandel von Anfang an allgemeinsprachliche und berufssprachliche Deutschkenntnisse anhand berufsfeldspezifischer Themen vermittelt. Die sprachlich-kommunikativen Kompetenzen sollten dabei im Rahmen eines **zyklischen Lernprozesses** aufgebaut werden, d. h. Themen wie Wareneingang, Verkaufsgespräch, Reklamation, Kassieren oder Marketing werden immer wieder neu aufgegriffen und in einer jeweils komplexeren Form erweitert und neu behandelt.

Die für jedes Handlungsfeld aufgeführten Inhalte können je nach kontextueller Einbettung eines Kurses und den individuellen Bedarfen der Teilnehmenden erweitert oder spezifiziert werden.

<b>Thematische Handlungsfelder</b>	<b>Mögliche Inhalte</b>
<b>Warenbezogene Tätigkeiten</b>	Warenkunde, Warensortimente, Warenbeschaffung, Wareneingangskontrolle, Waren(um)lagerung, Marketing, Verkaufsförderung, Warenplatzierung, Trends, Produktinformationen
<b>Kundenkommunikation</b>	Beratungs-/Verkaufsgespräch, Phasen des Verkaufsgesprächs, Strategien der Gesprächsführung, Methoden des Konfliktmanagements und der Einwandbehandlung, Reservierungen und Warenbestellungen, Reklamationen und Umtausch, Beschwerdegespräch, Kassieren
<b>Arbeitsorganisation und innerbetriebliche Kommunikation</b>	Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen, Besprechung, Diskussion, Small Talk, Konfliktgespräch, Arbeitsabläufe, Aufgabenteilung, Kommunikation mit Vorgesetzten, Feedbackgespräch, Rechte und Pflichten am Arbeitsplatz, Gesundheits-, Arbeits-, Brandschutz
<b>Ausbildung/Fortbildung</b>	Berufskunde (regionaler Arbeitsmarkt, Branchen, Unternehmensformen), Ausbildungsberufe (Ausbildungs-/Prüfungsinhalte, Ausbildungsstätten), Weiterbildungsmöglichkeiten, Aufstiegsqualifizierungen, Arbeit mit Fachtexten, Lernstrategien, Moderations- und Präsentationstechniken

## 6. Methoden

Die Methoden im Spezialkurs Einzelhandel richten sich nach den methodisch-didaktischen Prinzipien der Erwachsenenbildung und der Förderung von Deutsch als Zweitsprache, wie sie sich in den letzten Jahren in Integrationskursen und im ESF-BAMF-Programm bewährt haben. Durch die berufsbezogene Ausrichtung im Berufsfeld Einzelhandel und den damit eng verbundenen Aufbau kommunikativer Kompetenz sollen im Unterricht folgende Prinzipien Beachtung finden:

### Teilnehmerorientierung

Es ist anzunehmen, dass die Teilnehmenden im Spezialkurs Einzelhandel entweder Erfahrungen oder Interesse am Berufsfeld Einzelhandel mitbringen. Die vorhandenen Erfahrungen sollten stets in die Unterrichtsplanung und -durchführung miteinbezogen und wertgeschätzt werden. Damit die Teilnehmenden um die Relevanz der Unterrichtsinhalte wissen, sollten die Lernziele von den Lehrpersonen durchgängig transparent gemacht werden.

Aufgrund der Vielfältigkeit der Einsatzmöglichkeiten des Spezialkurses Einzelhandel und den Beobachtungen aus ESF-BAMF-Kursen kann man außerdem von relativ heterogen zusammengesetzten Lerngruppen hinsichtlich Alter, Lernsozialisation, Berufserfahrung etc. ausgehen. Um alle Teilnehmenden im Lernprozess mitzunehmen, bietet es sich an, mit häufig und routinemäßig auftretenden Sprachhandlungen im Kurs zu beginnen, die unabhängig von der konkreten beruflichen Zielsetzung im Berufsalltag bewältigt werden müssen. Das betrifft z. B. alle Sprachhandlungen im Bereich der warenbezogenen Tätigkeiten sowie weniger komplexe Sprachhandlungen aus dem Bereich der Kundenkommunikation, wie z. B. Kundinnen/Kunden begrüßen und ansprechen, Warenstandorte beschreiben, Preise nennen, Wünsche und Kaufmotive von Kundinnen/Kunden erfragen etc.

## Handlungsorientierung durch szenarienbasierten Unterricht

Die Teilnehmenden sollen ihr sprachliches Handeln in Situationen, die der realen Arbeitswelt nahekommen, ausbauen und erproben. Die in wiederkehrenden berufsspezifischen Arbeitssituationen auftretenden sprachlich-kommunikativen Anforderungen im Einzelhandel lassen sich gut in **szenarienbasierten Unterrichtssequenzen** trainieren und im Sinne eines **zyklischen Lernprozesses** immer wieder zur direkten Überprüfung des jeweils erreichten Lernstands nutzen. Zu beachten ist, dass sich die Trainingsszenarien eng an authentischer Sprachverwendung und dem zukünftigen Arbeitsalltag der Lernenden orientieren. In einem Unterricht, der auf Szenarien basiert, werden Kommunikationssituationen aus dem Berufsfeld Einzelhandel in unterschiedlichen Fallbeispielen und in einzelnen Handlungssträngen erprobt. Diese sollten an Länge und Komplexität im Laufe des Kurses zunehmen und entsprechend den fachspezifischen Anforderungen erweitert und differenziert werden, um die Teilnehmenden für die sprachlich-kommunikativen Anforderungen im Einzelhandel zu stärken und zu qualifizieren.

Ein Beispiel für ein komplexes Szenario, das am Ende eines Spezialkurses Einzelhandel im Rahmen einer Überprüfung der Lernziele eingesetzt werden könnte, ist unter Punkt 7 ausgestaltet.

## Methodenvielfalt

Neben abwechslungsreichen Sozialformen (Partner-, Gruppen-, Einzelarbeit) wirkt sich der Einsatz unterschiedlicher Methoden auf allen Sprachebenen (Wortschatz, Grammatik, Aussprache, Pragmatik etc.) motivationsfördernd aus.

Im Zuge der Digitalisierung sämtlicher Lebensbereiche ist auch im Spezialkurs Einzelhandel auf einen intensiven Einsatz digitaler Lernmedien innerhalb und außerhalb des Unterrichts hinzuwirken.

Für einzelne Lernphasen ist eine Zusammenarbeit von DaZ-Lehrkräften und Fachlehrkräften sinnvoll, z. B. könnten die Phasen des Verkaufsgesprächs im Teamteaching vermittelt werden, indem die inhaltliche Einführung der Phasen und des dazugehörigen Fachwortschatzes durch die Fachlehrkraft erfolgt und die sprachlichen Mittel und kommunikativen Strategien zur Bewältigung der einzelnen Phasen von der DaZ-Lehrkraft vermittelt werden. Eine Überprüfung des Lernziels „Verkaufsgespräch führen“ sollte dann am Ende des Kurses möglichst von Fachlehrkraft und DaZ-Lehrkraft gemeinsam bewertet werden.

## Praxisbezug

Eine Unterrichtsgestaltung, in der authentische und realitätsnahe Situationen des Arbeitsplatzes Gegenstand sind, eröffnet den Teilnehmenden einen leichteren und schnelleren Spracherwerb und trägt zudem dem Ziel der Arbeitsplatztauglichkeit Rechnung. Um einen Einblick in Arbeitsplätze im Einzelhandel zu erhalten, bieten sich Kurzpraktika, Betriebsbesichtigungen in Form von Exkursionen oder Befragungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in unterschiedlichen Unternehmensformen an.

## Verzahnung von fachlichem und sprachlichem Lernen

Die berufsfeldspezifischen sprachlich-kommunikativen Lernziele im Spezialkurs Einzelhandel machen deutlich, dass sie nur in Verbindung mit fachlichen Inhalten vermittelt werden können. Besonders in Hinblick auf Möglichkeiten der **Kombination** von Spezialkursen **mit Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik nach § 16 der Deutschsprachförderverordnung** bietet sich ein Ansatz an, der fachliches und sprachliches Lernen gezielt miteinander verzahnt.

Das **Konzept des integrierten Fach- und Sprachlernens (IFSL)** basiert auf der Annahme, dass berufsspezifische Deutschlernangebote als integraler Bestandteil beruflicher Qualifizierung die Sprachentwicklung erwachsener Lernender effektiv und passgenau unterstützen können. Eine Umsetzung des Konzeptes kann durch den flexiblen Einsatz unterschiedlicher Instrumente (Teamteaching von DaZ- und Fachlehrkräften, sprachsensibler Fachunterricht, individuelles Sprachcoaching, betriebliche Sprachpatenschaften, Mentoring-Angebote etc.) und Methoden (digitale und kooperative Lernformen, 3-Phasen-Modell der Textarbeit etc.) bedarfsgerecht ermöglicht werden.

Für den Einsatz einer Fachlehrkraft im Spezialkurs sind die genauen Förderbestimmungen in der Abrechnungsrichtlinie für die Berufssprachkurse zu finden. Für eine Verzahnung mit beruflichen Fördermaßnahmen sind frühzeitig die jeweiligen Verantwortlichen im Außendienst des BAMF einzuschalten, damit die Maßnahme des BAMF und die der Bundesagentur für Arbeit aufeinander abgestimmt werden können. Hier gilt es, die Instrumente der aktiven Arbeitsmarktpolitik anzupassen und damit Ressourcen für interdisziplinäres und kooperatives Arbeiten zu schaffen.

## Eigenständiges Lernen

Bei der Vorbereitung des Unterrichts empfiehlt sich das Einplanen von Unterrichtseinheiten, die den eigenständigen Lernprozess fördern. Erworbene Strategien befähigen dazu, eigene Sprachlernbedarfe zu erkennen und gezielt zu bearbeiten.<sup>7</sup>

## 7. Lernfortschrittsmessung

Berufs- und handlungsorientierte DaZ-Kurse basieren auf einem Konzept, das sowohl die spezifischen Anforderungen des Berufsfeldes als auch die individuellen Bedarfe der Teilnehmenden einschließt. Ziel ist der Aufbau einer sprachlich-kommunikativen Kompetenz, die die Bewältigung typischer Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz oder in anderen beruflichen Kontexten unterstützt. Im Spezialkurs Einzelhandel soll im Rahmen von 300 UE diese Kompetenz aufgebaut, überprüft und durch die Kursträger bescheinigt werden.

Um die Kommunikationsfähigkeit von DaZ-Lernenden messen und bewerten zu können, ist auch die Gestaltung von handlungs- und kommunikationsorientierten Formaten der Lernfortschrittsmessung erforderlich. Eine Möglichkeit bietet hierfür die Szenario-Methode. Diese eignet sich insbesondere, da sie nicht nur als Instrument eingesetzt werden kann, mit dem Lernerfolge evaluiert, sondern bereits Kursziele geplant und Kommunikationssituationen im Kursverlauf trainiert werden können (s. hierzu Eilert-Ebke/Sass 2014).<sup>8</sup> Erste berufsbezogene Sprachprüfungsformate wurden mit dieser Methode entwickelt, z. B. für

7 In folgender Handreichung finden sich zahlreiche Empfehlungen, wie Lernstrategien vermittelt werden können: Haber, O. (2017): Wortschatzarbeit motivierend gestalten. Hamburg: Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm IQ. Für die Praxis. Band 5 – Materialien für die berufsbezogene Sprachbildung.

8 Eilert-Ebke, G./Sass, A. (2014): Szenarien im berufsorientierten Unterricht Deutsch als Zweitsprache. Grundlagen, Anwendungen, Praxisbeispiele. Hamburg: Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm IQ. [http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user\\_upload/PDF/Szenarien\\_web\\_2015.pdf](http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Szenarien_web_2015.pdf) (letzter Aufruf 27.02.2020).

die Lernfortschrittsmessung auf dem Niveau B2 zur Anerkennung eines im Ausland erworbenen Abschlusses im Pflegebereich (s. Eilert-Ebke 2016).<sup>9</sup>

Werden Szenarien entwickelt, die den sprachlich-kommunikativen Anforderungen des Berufsalltags im Einzelhandel nahekommen, so muss die Bewertung auf Kriterien basieren, die sprachliche Korrektheit mit erfolgreichem sprachlichem Handeln verbindet. D. h., Prüflinge müssen in der Lage sein, ihre sprachlichen Fertigkeiten in einem konkreten Kontext situativ, sozial und funktional angemessen einzusetzen. Die für die ausgewählte Situation typischen und relevanten Sprachhandlungen bilden somit geeignete Messkriterien.

Dass die in den Lernzielen abgebildeten Kommunikationssituationen nicht für sich allein stehen, sondern immer in berufliche Kontexte eingebettet sind und somit auch in solchen trainiert und geprüft werden sollten, zeigt das folgende Szenario aus dem Handlungsfeld „Kundenkommunikation“. Es bildet eine mögliche und realitätsnahe Handlungskette ab, die unterschiedliche Sprachhandlungen umfasst.

### **Beispiel-Szenario Einzelhandel (Sass 2017)<sup>10</sup>**

„Das Ding funktioniert ja gar nicht“ – eine Reklamation

#### **Kann-Beschreibungen**

Die/der Teilnehmende kann ...

#### **Beratungsgespräch führen**

... Kundinnen und Kunden freundlich und angemessen begrüßen

... Kundinnen und Kunden individuell, situations- und kontextspezifisch ansprechen und ein Verkaufsgespräch einleiten

#### **Reklamation und Umtausch bearbeiten**

... Beschwerden unzufriedener Kundinnen oder Kunden verstehen und verständnisvoll darauf eingehen, konstruktive Vorschläge für eine Lösung machen und Kompromissbereitschaft zeigen

... Rücknahme- und Umtauschregeln nachvollziehbar, sachlich und bestimmt erläutern

#### **Kommunikation mit Vorgesetzten durchführen**

... aktiv an Feedbackgesprächen teilnehmen

... die eigene Position nach der Beschwerde einer Kundin bzw. eines Kunden darlegen

#### **Berichtschrift schreiben**

... einen Geschäftsfall (Reklamation) für den Monatsbericht beschreiben und kommentieren

<sup>9</sup> Eilert-Ebke, G. (2016): Lernfortschrittsmessung auf Grundlage von Szenarien. Berufsbereich Pflege/Gesundheit. Braunschweig: Volkshochschule Braunschweig GmbH, Träger des Teilprojekts „Berufsbezogenes Deutsch“ des IQ Netzwerks Niedersachsen. [https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user\\_upload/PDF/VHS\\_Braunschweig\\_Pflege\\_2016.pdf](https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/VHS_Braunschweig_Pflege_2016.pdf) (letzter Aufruf 27.02.2020).

<sup>10</sup> Sass, A. (2017): „Das Ding funktioniert ja gar nicht“ – Eine Reklamation. Szenario im Berufsfeld Einzelhandel. Das vollständige Szenario erschien im 4. Quartal 2017 auf dem Portal der IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch (s. a. Punkt 9).

## Situation

- Maria Weiß hat vor sechs Monaten bei Elektrohandel Pluto einen Staubsauger gekauft.
- Sie wollte eigentlich einen günstigen, kleinen Staubsauger kaufen, hatte sich aber nach einer ausführlichen Beratung dazu entschieden, einen leistungsstärkeren Staubsauger der Marke Müller/Modell Giga Clean 500 für 399,00 € zu kaufen.
- Zunächst hat der Staubsauger gut funktioniert, wenn auch nicht zu 100 % zufriedenstellend. Immer, wenn Frau Weiß den Staubsauger in den letzten Tagen benutzt hat, ist der Motor ungewöhnlich laut, das Gerät beginnt zu stinken und schaltet sich nach wenigen Minuten komplett aus.
- Wenn sie ihn eine Weile ausgeschaltet lässt, funktioniert er zunächst, schaltet sich aber wiederum nach wenigen Minuten automatisch ab. Auch der Austausch des Staubbeutel sowie die Reinigung aller Filter ändert nichts.
- Frau Weiß geht zu Elektro Pluto und möchte den Staubsauger umtauschen. Sie hat außerdem eine Empfehlung von einer Freundin bekommen und möchte am liebsten ein ganz anderes Gerät, nämlich das Modell Giga Clean 1000, das zurzeit im Angebot für 399,00 € erhältlich ist.
- Sie wird von Arcan Yahya bedient, der ihr deutlich macht, dass nach mehr als sechs Monaten eine Gewährleistung nur möglich ist, wenn Frau Weiß eindeutig belegen kann, dass der Mangel schon beim Kauf des Produktes bestanden hat.

## Rollen

<b>Rolle A:</b>	Arcan Yahya, seit 1½ Jahren Auszubildender im Elektrofachhandel Pluto in Köln
<b>Rolle B:</b>	Maria Weiß, Kundin. Sie hat im Elektrofachhandel Pluto vor sechs Monaten einen Staubsauger gekauft und möchte diesen umtauschen
<b>Rolle C:</b>	Paula Lühnemann, Ausbilderin von Arcan Yahya und Abteilungsleiterin

## Szenario-Verlauf

### Schritt 1

#### Kundengespräch Kundin und Auszubildender

Die Kundin Maria Weiß möchte einen Staubsauger umtauschen.  
Der Auszubildende lehnt Umtausch ab und bietet Reparatur an.

### Schritt 2

#### Beschwerdegespräch Kundin, Auszubildender und die Abteilungsleiterin

Reklamation oder Umtausch – gemeinsam eine Lösung finden.  
Die Abteilungsleiterin bietet als Kulanzregelung Umtausch an.

### Schritt 3

#### Feedbackgespräch Auszubildender und die Abteilungsleiterin

Reflexion des Verhaltens während  
eines Kundengesprächs.

### Schritt 4

#### Berichtsheft schreiben Auszubildender

Reklamation oder Umtausch: Beschreibung des Geschäftsfalls  
und Reflexion als Teil des Monatsberichts.



Für jeden Schritt im Szenario gibt es Rollenkarten mit der Beschreibung der Situation für die jeweilige Akteurin/den jeweiligen Akteur und ihren/seinen Aufgaben. Für das vorliegende Szenario gibt es somit acht Rollenkarten. Aus Platzgründen können hier nur eine Rollenkarte und das zugehörige Bewertungsformular exemplarisch abgebildet werden.

## Rollenkarte

---

### Schritt 1: Kundengespräch

### Rolle A: Arcan Yahya

---

#### Die Situation

Sie arbeiten im Elektrofachhandel Pluto in der Abteilung für Haushaltsgeräte. Samstagnachmittag, 15:00 Uhr, nach einem anstrengenden Tag kommt eine Kundin zu Ihnen und möchte einen Staubsauger umtauschen.

Sie möchte in jedem Fall ein neues Gerät. Da der Kauf schon mehr als sechs Monate zurückliegt, machen Sie deutlich, dass höchstens eine Reparatur, aber kein Umtausch infrage kommt.

#### Ihre Aufgabe

- Begrüßen Sie die Kundin und fragen Sie sie nach ihren Wünschen.
- Fragen Sie konkret nach dem Kaufdatum, den Mängeln des Staubsaugers und wie lange diese schon auftreten.
- Fragen Sie nach, ob die Kundin den Staubsauger sachgemäß behandelt hat (Reinigung der Filter, Austauschen des Staubbeutels ...)
- Machen Sie deutlich, dass ein Umtausch (Ersatz durch ein anderes Gerät) nach sechs Monaten nicht möglich ist und Sie nur eine Reparatur anbieten können.
- Sagen Sie, dass sich die Kundin auch direkt an den Hersteller wenden könne, wenn sie mit dem Reparaturangebot nicht zufrieden sei.
- Versuchen Sie die Kundin zu beruhigen und die Situation zu deeskalieren.
- Gehen Sie nach einigen Diskussionen auf den Wunsch der Kundin ein, Ihre Vorgesetzte zu holen.
- Bitten Sie die Kundin, einen Moment zu warten.

<b>Bewertung für Schritt 1: Kundengespräch</b>	<b>trifft voll zu</b>	<b>trifft zu</b>	<b>trifft z. T. zu</b>
<b>Teilnehmende/r kann ein Beratungsgespräch führen</b> , d. h. kann ... ... Kundinnen oder Kunden freundlich und angemessen begrüßen sowie individuell, situations- und kontextspezifisch ansprechen und ein Verkaufsgespräch einleiten.			
<b>Teilnehmende/r kann eine Reklamation und einen Umtausch bearbeiten</b> , d. h. kann ... ... Beschwerden unzufriedener Kundinnen und Kunden verstehen und verständnisvoll darauf eingehen. ... Rücknahme- und Umtauschregeln nachvollziehbar, sachlich und bestimmt erläutern.			
<b>Teilnehmende/r kann mit Vorgesetzten kommunizieren</b> , d. h. kann ... ... aktiv an einem Feedbackgespräch teilnehmen und die eigene Position nach einer Beschwerde einer Kundin oder eines Kunden darlegen.			
<b>Teilnehmende/r kann einen Bericht schreiben</b> , d. h. kann ... ... einen Geschäftsfall (Reklamation) für den Monatsbericht beschreiben und kommentieren.			
<b>Bewertung</b> (ankreuzen)			

## 8. Lehrkräfte

Lehrkräfte, die im Spezialkurs Einzelhandel unterrichten wollen, müssen eine Zulassung für eine Lehrtätigkeit in Integrationskursen nach § 15 IntV Abs. 1 oder Abs. 2 sowie das Sprachniveau C1 nach dem GER vorweisen. Die Lehrkräfte sollen über eine Zusatzqualifikation Deutsch als Fremdsprache oder Deutsch als Zweitsprache verfügen.

Auf diesen für eine Zulassung nach § 15 Abs. 1 bzw. 2 notwendigen Qualifikationen aufbauend müssen sie über Kenntnisse über die berufsfeldspezifischen Fachinhalte und sprachlich-kommunikativen Anforderungen der Einzelhandelsberufe verfügen. Diese können u. a. in gezielten Recherchen, Shadowings, in einer Fortbildung<sup>11</sup> und in Teamteaching-Modellen mit Fachlehrkräften erworben und laufend erweitert werden.

<sup>11</sup> Bspw. wäre die Teilnahme an Fortbildungen zum berufsbezogenen Deutsch und integrierten Fach- und Sprachlernen u. a. im Rahmen des IQ-Förderprogramms hilfreich.

Idealerweise wird der Spezialkurs Einzelhandel mit einer Fachdozentin bzw. einem Fachdozenten durchgeführt. Als solche können Personen mit einem Hochschul-, Fachhochschul- oder Fachschulabschluss im Bereich (Einzel-)Handel eingesetzt werden sowie Auszubildende in Betrieben für das Gebiet (Einzel-)Handel. Weiterhin können auch Personen mit mindestens dreijähriger Berufserfahrung im Unterricht mit der Zielgruppe im Bereich Handel zum Einsatz kommen. Die Lehrkraft und ggf. die Fachdozentin/der Fachdozent sollen in der Lage sein, Prinzipien des erwachsenengerechten Lernens und Lehrens anzuwenden, wie insbesondere Strategievermittlung, Einsatz binnendifferenzierender Maßnahmen, Zulassung und gezielte Förderung digitaler Lernformen und nicht zuletzt den ständigen Einbezug der Teilnehmenden und deren Erfahrungen im Berufsfeld. Unterstützend für das Gelingen des Lernprozesses ist ein respektvoller und partnerschaftlicher Umgang auf Augenhöhe.

## 9. Praxismaterialien

Für den Spezialkurs im Berufsfeld Einzelhandel können Trainingsmaterialien im eigenen Ermessen eingesetzt werden. Um die Kommunikation im Unterricht möglichst praxisnah zu gestalten und die Kommunikationsfähigkeit effektiver auszubauen, empfiehlt es sich, zusätzlich authentische Materialien heranzuziehen:

- Authentisches Material aus der Arbeitswelt wie Geräte (Kasse), Formulare, reale anonymisierte Rechnungen, Lieferscheine, Audioaufnahmen aus realen Situationen des Berufsalltags, Filmsequenzen, Software (Warenwirtschaftssystem)
- Digitale Medien, Apps und Lernsoftwareprogramme zum Selbstlernen

Auf dem Portal der IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch werden hilfreiche Hinweise für geeignete Lehr- und Lernmaterialien unter [www.deutsch-am-arbeitsplatz.de](http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de) veröffentlicht.

## 10. Exkursionen

Berufsbezogene Exkursionen sollen methodisch sowohl an grundsätzliche Prinzipien der Erwachsenenbildung, Teilnehmerorientierung, Handlungsorientierung, Praxisbezug, Eigenverantwortung, erwachsenengerechte Didaktik zur Förderung von Deutsch als Zweitsprache anknüpfen als auch sich an den Lerninhalten des Spezialkurses für einen fachspezifischen Unterricht im Berufsfeld Einzelhandel orientieren. Damit Exkursionen in berufsbezogenen Sprachkursen den Zweck einer (sprach-)pädagogischen Maßnahme erfüllen, bedürfen sie sorgfältiger Planung sowie Berücksichtigung sprachdidaktischer, methodischer und organisatorischer Aspekte (Anlage 1).

Es wird empfohlen, mindestens eine derartig gestaltete Exkursion, maximal jedoch zwei innerhalb der 300 UE durchzuführen. Die Auswahl von Exkursionsorten und -arten muss sich insbesondere an arbeitsweltlichen Interessen der Zielgruppe orientieren.

Für die Lernziele in einem Spezialkurs Einzelhandel und zur eventuellen Orientierung für eine Berufswahl eignen sich speziell:

- Besichtigungen (z. B. Supermarktketten, Warenhäuser, Baumärkte, einzelne Abteilungen von Unternehmen – Marketing, Verkauf, Kundenberatung, o.Ä.)
- Besuche bei IHK-Vertretungen und Berufsschulen
- Exkursionen zu Job- und Ausbildungsmessen
- Exkursionen zu kommunalen Bildungseinrichtungen oder zu Bibliotheken
- Exkursionen zu Informationseinrichtungen der Arbeitsverwaltung

Exkursionen zu beliebten touristischen oder alltäglichen Ausflugszielen sind ausdrücklich keine Exkursionsorte für die Berufssprachkurse.

# Anlage 1: Leitfaden zur Durchführung von Exkursionen im Spezialkurs Einzelhandel

Pädagogisches:

- Exkursionen sollen in das pädagogische Curriculum des Trägers eingebettet werden
- Exkursionen sollen sich prinzipiell am pädagogischen Rahmenkonzept des BAMF und an Lern- und Prüfungsinhalten des jeweiligen Kurses orientieren
- Bei 300 Unterrichtseinheiten können maximal zwei Exkursionen durchgeführt werden
- Die Auswahl von Exkursionsorten und -arten soll sich u. a. an berufs- und ausbildungsbezogenen Interessen der Zielgruppe orientieren
- Für die Lernziele in einem Spezialkurs Einzelhandel und zur eventuellen Orientierung für eine Berufswahl eignen sich speziell:
  - ▶ Betriebsbesichtigungen (z. B. Supermarktketten, einzelne Abteilungen von Unternehmen – Marketing, Verkauf, Kundenberatung)
  - ▶ Besuche bei IHK-Vertretungen und Berufsschulen
  - ▶ Exkursionen zu Job- und Ausbildungsmessen
  - ▶ Exkursionen zu besonderen für die Arbeitswelt relevanten kommunalen Einrichtungen oder zu Bibliotheken
  - ▶ Exkursionen zu Informationseinrichtungen der Arbeitsverwaltung

Exkursionen zu beliebten touristischen oder alltäglichen Ausflugszielen sind ausdrücklich keine Exkursionsorte für die Berufssprachkurse.

Organisatorisches:

- Es sollen potenzielle Ausbilder bzw. Arbeitgeber, vor allem Betriebe vor Ort und in der Region, Ziele von Exkursionen sein. Es können sowohl kleine als auch mittelständische und große Unternehmen bzw. einzelne Abteilungen besucht werden
- Die jeweilige Exkursionsdauer soll sich auf einen Tag beschränken. Bei der Planung und Vorbereitung von Exkursionen sollen mit dem (pädagogischen) Personal der zu besuchenden Einrichtung vorab rechtzeitig notwendige Absprachen getroffen werden
- Der jeweilige Exkursionstermin sowie der Aufenthalt am Exkursionsort soll beim Träger hinsichtlich Rechts- und Versicherungsfragen angemeldet und dokumentiert werden
- Das Personal der zu besuchenden Einrichtung, wenn es aktiv mit den Teilnehmenden in Kontakt treten wird, soll für den jeweiligen Sprachstand der Teilnehmenden sensibilisiert und auf das Erfordernis der produktiven Spracharbeit der Teilnehmenden vor Ort hingewiesen werden
- Exkursionen sollen langfristig und ausführlich im Kurs vorangekündigt werden, sodass die Teilnahme im Voraus sichergestellt werden kann
- Kursteilnehmende sollen über den Treffpunkt und mögliche An- und Abfahrtsmöglichkeiten informiert werden

#### Didaktisches:

- Der (sprach-)didaktische Fokus während der Exkursionen soll von der Kurslehrkraft und der beteiligten Person am Exkursionsort sichergestellt werden
- Bei der Durchführung sowie der Vor- und Nachbereitung von Exkursionen soll die mögliche Heterogenität der Zielgruppe berücksichtigt werden
- Bei der Durchführung von Exkursionen sollen handlungsorientiertes Lernen und handlungsbegleitendes Sprechen maßgeblich berücksichtigt werden. In den Phasen der Beobachtung, der Hypothesenbildung, des Entdeckens oder des Begreifens werden die Teilnehmenden dabei zum selbsttätigen sprachlichen Handeln animiert
- Kursteilnehmenden wird die Möglichkeit gegeben, im Rahmen von Exkursionen erlernte Unterrichtsinhalte zu festigen, erworbenes Wissen auf ein unbekanntes Umfeld zu übertragen sowie ihre Bildungs- und Fachsprachenkompetenz zu erweitern
- Exkursionen werden stets nachbereitet, indem Ergebnisse, Bilder, Texte oder Eindrücke durch Präsentationen, wechselnde Sozialformen, Übungen, schriftlich und/oder mündlich verarbeitet werden







## Impressum

**Herausgeber:**

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge  
90461 Nürnberg

**Autorenschaft:**

IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im  
Förderprogramm Integration durch Qualifizierung – IQ

**Autorinnen:**

Dr. Olga Haber und Jana Laxczkowiak

**Redaktion:**

Referat 82C, Fragen der sprachlichen und politischen Bildung

**Stand:**

03/2021

**Druck:**

Silber Druck oHG, Lohfelden

**Gestaltung:**

MediaCompany – Agentur für Kommunikation GmbH

**Bildnachweis:**

Kirył Lis/shutterstock.com (Titelseite)

**Bestellmöglichkeit:**

Publikationsstelle Bundesamt für Migration und Flüchtlinge  
[www.bamf.de/publikationen](http://www.bamf.de/publikationen)


Sie können diese Publikation auch als barrierefreies PDF-Dokument  
herunterladen unter: [www.bamf.de/publikationen](http://www.bamf.de/publikationen)

Diese Publikation wird vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge im Rahmen seiner  
Öffentlichkeitsarbeit herausgegeben. Die Publikation wird kostenlos abgegeben und ist  
nicht zum Verkauf bestimmt.



Besuchen Sie uns auf

 [www.facebook.com/bamf.socialmedia](https://www.facebook.com/bamf.socialmedia)

 [@BAMF\\_Dialog](https://twitter.com/BAMF_Dialog)

[www.bamf.de](http://www.bamf.de)

