

ZENTRUM FÜR SCHULPRAKTISCHE LEHRERAUSBILDUNG KREFELD
SEMINAR FÜR DAS LEHRAMT AM BERUFSSKOLLEG

Schriftlicher Unterrichtsentwurf

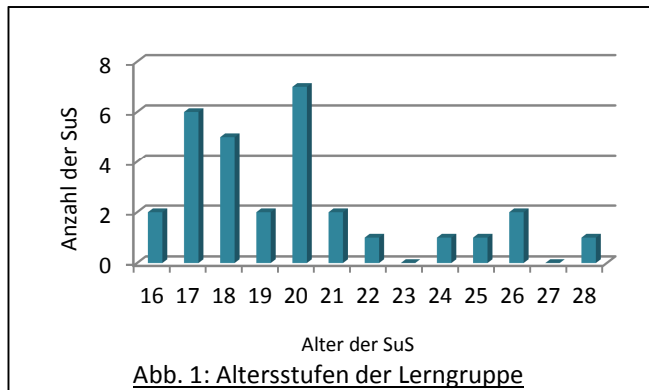
Fachrichtung:	Englisch
Fach:	Fremdsprachliche Kommunikation
Lernfeld:	
Thema:	Receiving clients at the hair salon
Kurze Zusammenfassung	Die Schüler haben bereits in den vergangenen Wochen in den Bündelungsfächern gelernt, wie man Kunden empfängt und betreut. Dieses Wissen soll nun in die englische Sprache übertragen werden. Dabei kann aufgrund der sprachlichen Grenzen nicht allzu sehr in die Tiefe gegangen werden.
Datum:	Freitag, den 16.12.2011
Bildungsgang/Stufe:	Berufsschule Friseure Unterstufe
Autor:	K. M.

1. Lernvoraussetzungen im Hinblick auf die Unterrichtsstunde

Rahmenbedingungen

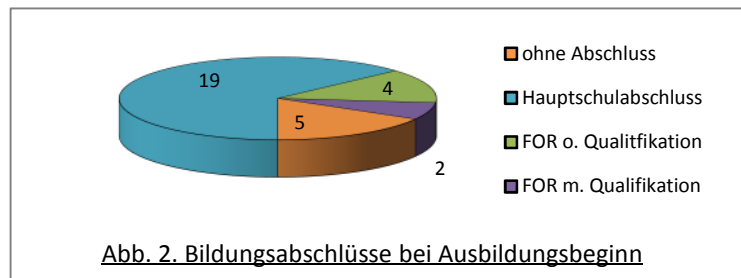
Die Lerngruppe hat im September diesen Jahres ihre dreijährige Ausbildung zum Friseurgesellen/ zur Friseurgesellin nach APO-BK Anlage A begonnen. Die Schüler werden an einem Tag in der Woche (immer freitags) am Berufskolleg und in der restlichen Zeit in ihren Ausbildungsbetrieben ausgebildet.

Die Anzahl der Schüler verändert sich beinahe wöchentlich. Einige Schüler haben ihren



Ausbildungsplatz wieder verloren oder ihre Ausbildung selbst abgebrochen, andere sind erst verspätet hinzugekommen. Zuletzt wurden erst am 2. Dezember zwei neue Schülerinnen in die Klasse aufgenommen. Aktuell befinden sich 30 Schüler in der Klasse, sechs Schüler und 24 Schülerinnen. Sie sind zwischen 16 und 28 Jahren alt.

Die Eingangsbildungsabschlüsse sind in Abb. 2 einzusehen. Wie zu erkennen ist, ist die durchschnittliche Vorbildung im Allgemeinen auf einem recht geringem Niveau angesiedelt. Ein Sechstel der Klasse verfügt über gar keinen Bildungsabschluss. Die Vorbildung in Englisch ist dementsprechend noch niedriger. Einzelne Schüler verfügen tatsächlich über weniger als ein Schuljahr Englischunterricht aufgrund von Migration.



Ich unterrichte die Klasse seit Schuljahresbeginn im Rahmen des bedarfsdeckenden Unterrichts mit einer Stunde pro Woche im Fach *Fremdsprachliche Kommunikation*.

Da die Klasse erst während des laufenden Schuljahres so groß geworden ist, wurde der Klasse ein verhältnismäßig kleiner Raum zugeordnet. Daher wird die Lehrprobe in einem den Schülern unbekanntem Raum stattfinden.

Vorkenntnisse/ Verhalten bezogen auf den Stundeninhalt

Fachkompetenz

Die Schüler haben bereits im Lernfeldunterricht die Thematik „Wie empfangen ich Kunden?“ in der Vorwoche behandelt. Außerdem können hier die Erfahrungen der Schüler aus ihrer Arbeit in den Ausbildungsbetrieben einfließen. Da sich der inhaltlichen Tiefgründigkeit des Englischunterrichts aufgrund der fremdsprachlichen Grenzen enge Grenzen gesteckt sind, ist das fachliche Vorwissen für diese Stunde absolut ausreichend.

Sprachkompetenz

Wie bereits angedeutet, verfügt die Klasse nur über sehr geringe Sprachkenntnisse in Englisch. Es gibt einzelne Schüler, die sich auf Englisch mit einfachen Worten flüssig ausdrücken können. Der Großteil kann sich nur im geringen Maße verständlich machen. Sowohl der aktive als auch der passive Wortschatz ist bei den meisten Schülerinnen und Schülern nur in geringem Maße vorhanden. Einigen Schülern fällt es leicht, neu gelernte Vokabeln anzuwenden; dem Großteil jedoch weniger.

Der Großteil der Schüler versucht häufig, sich zunächst in Deutsch mitzuteilen, da ihnen das Kommunizieren in der Fremdsprache sehr schwerfällt. Sie werden dann von mir aufgefordert, sich auf Englisch auszudrücken, wobei einzelne Schüler dann oft sehr lange brauchen, um einfache, oftmals noch fehlerhafte Sätze zu bilden. Dies führt dann wiederum häufig zu Konzentrationsverlust bei den restlichen Schülern, da ich bei ca. der Hälfte der Klasse die Konzentrationsspanne beim Zuhören als eher gering wahrgenommen habe.

Sozialkompetenz

Durch die ständig wechselnde Gruppenkonstellation kommt wenig Ruhe und Harmonie in die Lerngruppe. Stattdessen befindet sich die Gruppe nach Bernstein/ Lowy noch immer in der Machtkampfphase.¹ Die Schüler reiben sich mitunter stark aneinander, weisen sich gegenseitig verbal in die Schranken und versuchen, ihre Position in der Gruppe zu finden. Einzelne Schüler versuchen oft, sich in den Vordergrund zu stellen, um so die Aufmerksamkeit aller zu bekommen. Als Lehrperson ist man hier stark gefordert, diesem Machtkampf nicht zu viel Raum zu geben, um die Aufmerksamkeit der Schülerinnen und Schüler auf den Unterricht zu halten.

Methodenkompetenz

Den Schülern fällt es häufig schwer, zügig mit der Bearbeitung einer Aufgabe zu beginnen. Sie müssen häufig ermahnt werden, dabei nicht in nicht-themenbezogene Gespräche zu verfallen.

Die Schüler kennen differenzierende Aufgabenstellungen aus meinem Unterricht, haben aber, wenn die Auswahl zu groß ist, Schwierigkeiten sich zu entscheiden.

Schülerpräsentationen auf Englisch zu halten fällt ihnen schwer, auch wenn es nur sehr kurze sind. Die Bereitschaft dazu nimmt aber mit zunehmender Ausbildungsdauer kontinuierlich zu.

¹ Vgl. Jaszus et al: Sozialpädagogische Lernfelder für Erzieherinnen. S. 155.

2. Didaktisch-methodische Schwerpunkte

2.1 Curriculare Anbindung

Der Lehrplan ordnet *Fremdsprachliche Kommunikation* dem berufsbezogenen Bereich zu.² Die „fremdsprachlichen Ziele und Inhalte sind entsprechend den Anforderungen der Lerngruppe in enger Verknüpfung mit den Lernfeldern unterrichtlich umzusetzen.“³ Momentan befinden wir uns in Lernfeld 2 „Kunden empfangen und betreuen“. Der Lehrplan schlägt hier für Fremdsprachliche Kommunikation im Bereich der Rezeption „internationale Regeln und Höflichkeitsformeln verstehen und auswerten“ und im Bereich der Interaktion „Kundinnen/ Kunden umfassend betreuen: begrüßen, beraten und verabschieden“ sowie „mit Kundinnen/ Kunden in angemessener Form telefonieren“ vor.⁴

Die Stunde bettet sich in die Reihe „Taking care of clients“ wie folgt ein:

25.11.2011	Einstieg – At the reception – Tasks
02.12.2011	Telephoning at the hair salon
08.12.2011	Telephoning at the hair salon
16.12.2011	Receiving clients
13.01.2012	Receiving clients
20.01.2012	Klausur
27.01.2012	Small talk/ Reihenabschluss

2.2 Didaktisch-methodische Begründung

Die Schüler haben bereits in den vergangenen Wochen in den Bündelungsfächern gelernt, wie man Kunden empfängt und betreut. Dieses Wissen soll nun in die englische Sprache übertragen werden. Dabei kann aufgrund der sprachlichen Grenzen nicht allzu sehr in die Tiefe gegangen werden. Wie dem Arbeitsauftrag entnommen werden kann, ist das Anliegen der Stunde, dass die Schüler ein exemplarisches Beispiel eines Friseur-Kunden-Gesprächs am Empfang kennenlernen. Eine Diskussion, welches Verhalten, welche Körpersprache und welche weiteren thematischen Aspekte für eine solche Konversation geeignet sind, wäre sowohl hinsichtlich des Umfangs als auch der Schwierigkeit überfordernd.

Aufgrund des beschriebenen Leistungsstandes der Klasse habe ich mich für eine differenzierende Aufgabenstellung entschieden. Bei der einfacheren Aufgabenstellung wird der Schwierigkeitsgrad gesenkt, indem die Schüler die einzelnen Gesprächsbeiträge einer Konversation in die richtige

² Vgl. Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen: Lehrplan für das Berufskolleg in Nordrhein-Westfalen - Friseurin/Friseur. S. 11.

³ Ebd., S. 14.

⁴ Ebd., S. 14.

Reihenfolge bringen – ein sogenanntes Textpuzzle bearbeiten.⁵ Für den Großteil der Klasse wäre eine rein textproduktive Aufgabe absolut überfordernd. Ich habe mich außerdem dafür entschieden, dass die zwei Präsentierenden (Aufgabe A) auf ihren Plätzen bleiben können. Vor allem der schwächere Teil der Klasse hat große Hemmungen, sich in Englisch zu äußern. Eine Präsentation vor der Klasse und Zuschauern wäre für sie überfordernd und ist bei dieser Aufgabenstellung nicht notwendig. In der Auswertungs- und Sicherungsphase zu Aufgabe A werden Bilder ebenfalls zur Senkung des Abstraktionsniveaus eingesetzt. Hierfür werde ich eine oder einen der stärkeren Schüler oder Schülerinnen bitten, die Bilder nach dem präsentierten Dialog in die richtige Reihenfolge zu bringen. Somit kann jeder Schüler, auch die, die dem vorgelesenen Dialog eventuell nicht komplett folgen konnten, seinen Dialog mit dem vorgelesenen abgleichen und Feedback zur Richtigkeit geben bzw. bzw. seinen eigenen korrigieren. Außerdem haben die Bilder die Aufgabe der Visualisierung und sollen somit eine Erhaltung der Aufmerksamkeit auch in der Auswertungsphase bewirken, womit viele der Schüler Probleme haben.

Aufgabe B ist anspruchsvoller und wird vermutlich nur von einigen wenigen leistungsstärkeren Schülern gewählt werden. Ich verzichte bewusst auf die Angabe einer Mindestlänge an neu produziertem Text, da dies die Schüler von der Wahl dieser Aufgabe eventuell abhalten würde. Hier werden die Schüler ihren Dialog vor der Klasse präsentieren. Dies begründet sich einerseits im höheren Leistungsniveau und andererseits in der Notwendigkeit, mit dem Overheadprojektor zu arbeiten, so dass alle Schüler folgen können.

Die Zusatzaufgabe ist für diejenigen Schüler gedacht, die besonders schnell fertig sind. Somit kann der Anteil der echten Lernzeit erhöht werden. Die Zusammenstellung der Vokabelliste im Plenum wird vermutlich nicht in den 45 Minuten zu schaffen sein und wird daher auf die darauffolgende Stunde verschoben. Möchten jedoch Schüler ihre Liste zur Kontrolle abgeben, können sie dies gerne tun.

Hinsichtlich der Sozialform habe ich mich bewusst für Einzel- und Partnerarbeit, damit jeder einzelne Schüler sich mit der jeweiligen Aufgabe aktiv auseinandersetzt. Den Nutzen von kooperativen Methoden erachte ich auf diesem Leistungsniveau als eher gering. Viel mehr wäre der Einsatz einer komplizierten Methode überfordernd.

Das Thema „Receiving Clients“ ist für die Schüler von höchster Bedeutung. Gerade im ersten Ausbildungsjahr werden die Auszubildenden in den Betrieben vermehrt für organisatorische Aufgaben eingesetzt – sei es für die Beantwortung des Telefons oder das Empfangen der Kunden, während der zuständige Friseur ggf. mit dem vorhergehenden Kunden beschäftigt ist. Die ersten Minuten entscheiden häufig darüber, ob der Kunde sich im Salon wohlfühlt und dementsprechend ist

⁵ Haß, Frank: Fachdidaktik Englisch. S. 90.

dieser Aufgabe eine gewisse Bedeutung beizumessen. Dieses Thema besitzt daher sowohl Gegenwarts- als auch Zukunftsbedeutung.

Langfristig sollen die Schüler ihre kommunikative Kompetenz erweitern, indem sie ihre Bereitschaft, sich auf Englisch mitzuteilen, steigern. Dies kann nur geschehen, wenn ihnen Aufgaben gestellt werden, die für sie lösbar sind. Des Weiteren sollen die Schüler langfristig ihre Präsentationskompetenz erweitern, wobei ich hier die Anforderungen behutsam steigern möchte. Und schließlich sollen die Schülerinnen und Schüler Freude am Englischlernen haben – eine Grundvoraussetzung, um überhaupt lernen zu können.

3. Ziele des Unterrichts

Die Schülerinnen und Schüler reaktivieren ihr Vorwissen zum Thema Kunden empfangen und betreuen und zeigen dies, indem sie bereits in der Problematisierungsphase einzelne Aspekte, die in einem Empfangsgespräch auftreten können, benennen.

Aufgrund der Heterogenität der Lernklasse und der differenzierten Aufgabenstellung gelten auch differenzierte Lernziele für den Sprachbereich.

Schüler, die Task A wählen:

Die Schülerinnen und Schüler erhöhen ihre Lesekompetenz (Textrezeption) und zeigen dies, indem sie die durcheinandergeratenen Gesprächsteile in eine richtige Reihenfolge bringen.

Schüler, die Task B wählen:

Die Schülerinnen und Schüler erhöhen ihre Fertigkeit des Schreibens (Textproduktion) und zeigen dies, indem sie ein begonnenes Gespräch schriftlich beenden.

4. Synopse

Phase	Inhalt	Methode/ Sozialform	Medien/ Sonstiges
Einstieg	Begrüßung des Kunden an der Rezeption	Impuls	OHP
Problematisierung	Relevanz und mögliche Inhalte eines Kundenempfangsgesprächs Arbeitsauftrag	Unterrichtsgespräch (Gemeinsames Lesen und Übersetzen)	Tafel OHP
Erarbeitung I	<u>Task A</u> Textpuzzle <i>oder</i>	Einzelarbeit (THINK)	Arbeitsblätter OHP

	<u>Task B</u> Ende für ein Gesprächsbeginn finden	Partnerarbeit	
	<u>Zusatzaufgabe für schnelle SuS</u> Erstellung einer Wortliste	offene Partnerarbeit	
Erarbeitung II	<u>Task A</u> Vergleich des eigenen Arbeitsergebnisses mit dem des Nachbarn	Partnerarbeit (PAIR)	Arbeitsmaterial
	<u>Task B</u> SuS schreiben ihren Dialog auf Folie auf	Partnerarbeit	
Präsentation Task A	SuS lesen ihre Konversation zwischen Friseurin und Kundin vor – in sortierter Reihenfolge	Schülerpräsentation (SHARE)	
Auswertung + Sicherung Task A	ein Schüler pinnt passende Bilder in der entsprechenden Reihenfolge an mit Unterstützung der Klasse restliche SuS, die Aufgabe A bearbeitet haben, geben Zustimmung oder korrigieren	Unterrichtsgespräch	
Präsentation Task B	SuS stellen ihr Gespräch zwischen Kundin und Friseur vor	Schülerpräsentation	OHP
Auswertung Task B	SuS geben Feedback zur Präsentation Lh ergänzt ggf.	Unterrichtsgespräch	OHP
Didaktische Reserve:			
Sicherung	Erstellung Vokabelliste	Unterrichtsgespräch	Tafel

5. Anlagen

Erwartete Arbeitsergebnisse – Problematisierungsphase:

Relevanz von Kundenempfangsgesprächen

- erster Eindruck
- erste Minuten sind oft entscheidend, ob Kunde sich wohlfühlt

Mögliche Inhalte von Kundenempfangsgesprächen

- Termin
- Friseur

- Getränk
- Zeitschrift
- Mantel
- Wartezeit

Aufgabenstellung A

Task A *

Shortly before 11 o'clock, a middle-aged woman is entering the salon and Nina greets her with a smile.

Nina: Good morning, I'm Nina. How may I help you?

Client: Hello, I have an appointment for a haircut and highlights at 11 o'clock. My name is Mrs Hawkins.

Nina: Ah, I see. Your appointment is with Tom. He is still blow-drying another client's hair, but will be ready for you in five minutes. You can wait in our waiting area if you like.

Client: Great, thank you. Where can I leave my coat, please?

Nina: I'll take it to the cloak room. Can I offer you something to drink? Maybe a coffee or a tea?

Client: A coffee would be very nice. Thank you.

Nina: You're welcome. Just a moment, please. If you like, you can read a magazine while you are waiting.

Aufgabenstellung B

Task B**

Shortly before 11 o'clock, a middle-aged woman is entering the salon and Nina greets her with a smile.

Nina: Good morning, I'm Nina. How may I help you?

Client: Hello, I have an appointment for a haircut and highlights at 11 o'clock. My name is Mrs Hawkins.

Folie Einstieg



Folie Arbeitsauftrag

Receiving clients at the hair salon

Task A *

You have received a text of a conversation, but this text is cut in single parts. Put the conversation in the right order!

Work alone.

Task B**

You have received the beginning of a conversation between a hairdresser and a client at the reception. Find an ending for the conversation.

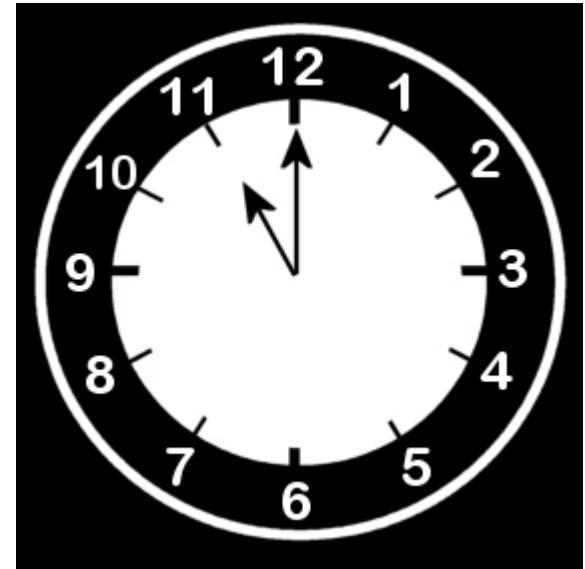
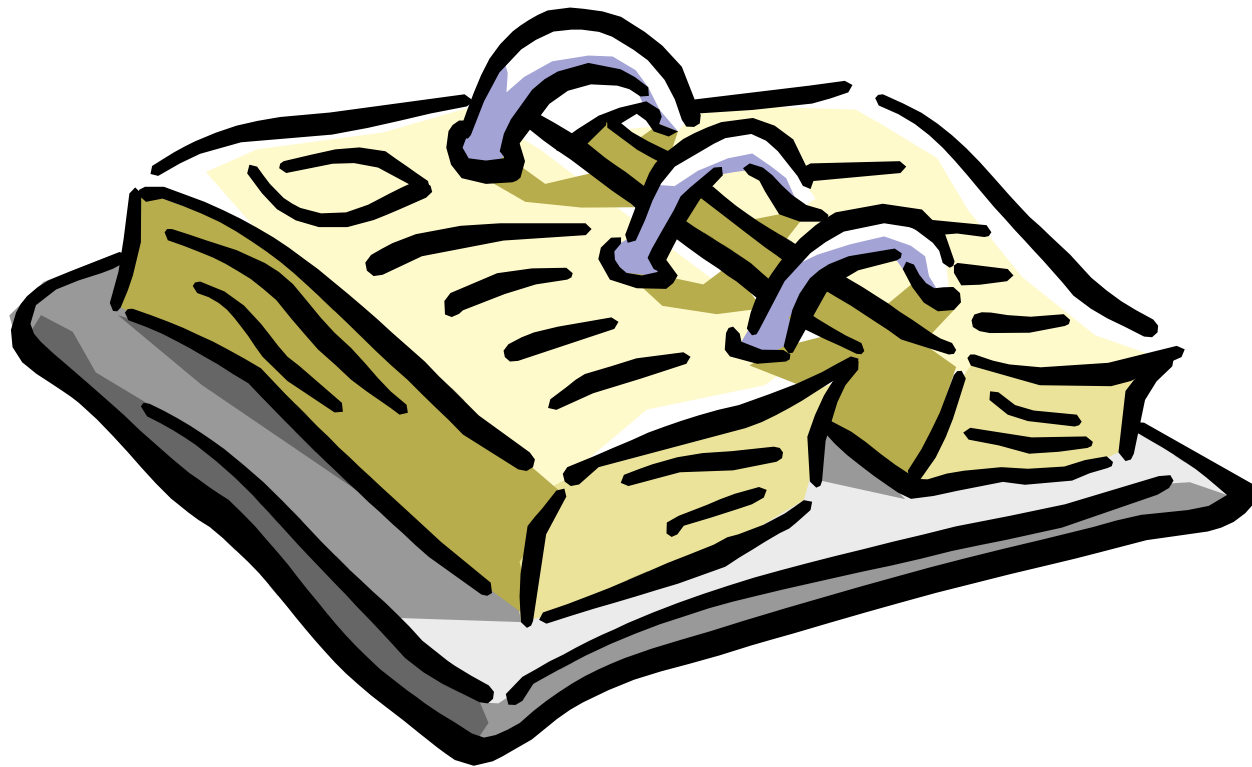
Work together with a partner.

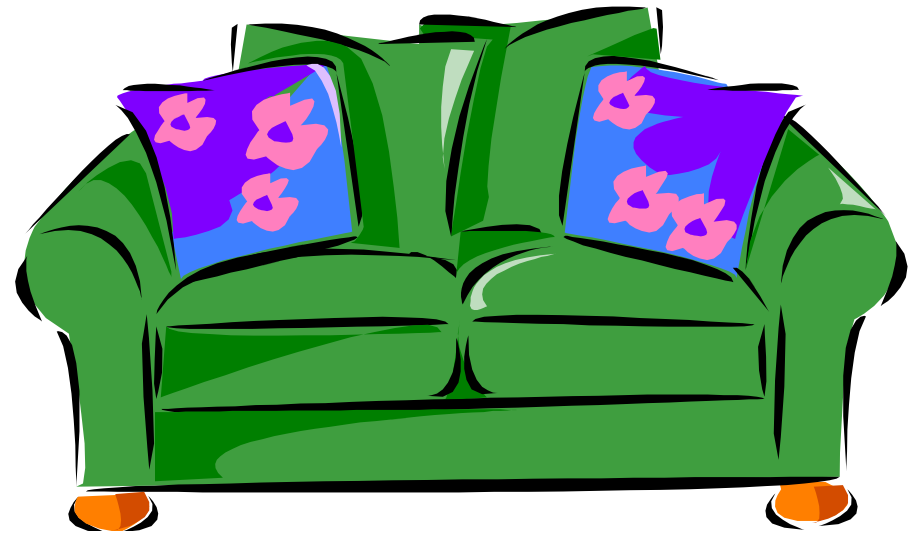
Extra Task for fast students

Write down useful phrases and words and create a vocabulary list. If there are words which you cannot translate, write them down anyway.

Bilder für Auswertungsphase Aufgabe A















6. Bibliographie

Haß, Frank: Fachdidaktik Englisch. Tradition – Innovation – Praxis. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen, 2006.

Jaszus et al: Sozialpädagogische Lernfelder für Erzieherinnen. Stuttgart: Holland + Josenhans Verlag 2008, S. 155.

Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen: Lehrplan für das Berufskolleg in Nordrhein-Westfalen - Friseurin/Friseur. Düsseldorf: 2010,
http://www.berufsbildung.schulministerium.nrw.de/cms/upload/_lehrplaene/a/friseur.pdf.
11.12.2011.