

Portfolio

0

Grundbildungsangebote

April 2013 bis Januar 2015



Kontakt: Sabine Schwarz Tel: 0221 – 99 08 29 -236
Martina Morales Tel: 0221 – 99 08 29 -237
Ute Heinzelmann Tel: 0221 – 221 -99 714
Francesca Sorrentino Tel: 0221 – 99 08 29 221



E-Mail: sabine.schwarz@bildung.koeln.de
E-Mail: martina.morales@bildung.koeln.de
E-Mail: ute.heinzelmann@bildung.koeln.de
E-Mail: francesca.sorrentino@bildung.koeln.de



Inhaltsverzeichnis

Deutsch im Pflegealltag – kompetent und sicher kommunizieren und dokumentieren	_____ 3
EDV-gestützte Dokumentation in der Pflege für PC-Einsteiger	_____ 4
Deutsch im Betreuungsalltag – kompetent kommunizieren und dokumentieren	_____ 5
Der Kriterienkatalog & Ich – Unterstützung und Hilfe beim Führen der Doku-Mappen	_____ 6
Deutsch für Fachkräfte in der Altenpflege	_____ 7
Wer schreibt der bleibt	_____ 8
Deutsch für den beruflichen Alltag	_____ 9
Och, wat wor dat früher schön doch en Colonia (Ach, was war das doch früher schön in Köln) - Konversation im Pflegealltag	_____ 10
Stolperstein Deutsch – auf dem Weg zum Verkehrsmeister	_____ 11
Schreibwerkstatt – Verstehen und Verfassen von Texten	_____ 12
Deutsch in der Flugzeugabfertigung - Sicher und kompetent den Arbeitsalltag meistern	_____ 13
Kommunikation mit internationalen Crews - Englisch in der Flugzeugabfertigung	_____ 14
Miteinander Reden - Kommunikationstraining für Mitarbeiter des Terminalbetriebs	_____ 15
Kaufmännische Qualifizierung für leistungseingeschränkte Beschäftigte aus den Produktionsbereichen	_____ 16
Schreib- und Formulierungshilfen im Arbeitsalltag	_____ 17
Deutsch für die Arbeit in der Großküche – Grundlagen	_____ 18
Deutsch im Krankenhaus – kompetent und sicher kommunizieren und dokumentieren	_____ 19
Deutsch im Pflegealltag	_____ 20

1

Das kleine 1x1 der serviceorientierten Kommunikation	21
Reden hilft	22
Sichern Sie Ihren Arbeitsplatz - Deutsch für den beruflichen Alltag	23
Das erfolgreiche Verkaufsgespräch	24
Deutsch für den beruflichen Alltag	25
Deutsch in der Gastronomie und im Service	26
Good Morning – Englisch-Grundkenntnisse für den Kontakt mit Gästen	27
Arbeitsplatzbezogene Grundbildung als Einzelcoaching - Lesen und Schreiben im Beruf	28

Deutsch im Pflegealltag – kompetent und sicher kommunizieren und dokumentieren

Kompetent und sicher kommunizieren und dokumentieren ist eine wichtige Voraussetzung dafür, den pflegerischen Arbeitsalltag zu meistern. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit vielfältigen Situationen konfrontiert, in denen sie sich sowohl mündlich als auch schriftlich auf Deutsch ausdrücken können sollten. Verschiedene Situationen erfordern unterschiedliche arbeitsspezifische Deutschkenntnisse und kommunikative Fähigkeiten. So geht es etwa um das Vermögen, einfühlsame Gespräche mit den zu Pflegenden und ihren Angehörigen oder ein knappes und informatives Telefonat mit dem Notarzt zu führen. Die gelungene Gestaltung eines Übergabegesprächs unter Zeitdruck oder die schriftliche Dokumentation gehören ebenso zur täglichen Arbeit. Dabei ist der Umgang mit der gesprochenen und geschriebenen deutschen Sprache, insbesondere für Menschen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, eine Herausforderung. Die Angst Fehler zu machen, vor allem wenn es um die Formulierung schriftlicher Texte geht, ist ein ständiger Begleiter. Unverständliche, unleserliche und fehlerhafte Dokumentationen sind aber nicht nur für die Einzelnen ein Problem, sondern für den gesamten Betrieb.

Im Rahmen der Weiterbildung „Deutsch im Pflegealltag – kompetent und sicher kommunizieren und dokumentieren“ werden folgende **inhaltliche** Schwerpunkte bearbeitet:

3

- Telefonieren im Pflegealltag
- Emphatische Gespräche mit zu Pflegenden
- Konstruktive Gespräche mit verärgerten Angehörigen
- Übergabegespräche mit Kollegen und Kolleginnen
- Formulierungstipps und Verwendung passender Verben zur Beschreibung des Befindens der zu Pflegenden
- Standardisierte Satzbausteine für die schriftliche Dokumentation im Pflegebericht
- Leserliches und verständliches Schriftbild
- Rechtschreibtipps
- Wirkung auf Andere und sicheres Auftreten
- Arbeitsorganisation/Zeitmanagement

Der Kurs.....

- findet 1x wöchentlich mit 3 Unterrichtsstunden (à 45min.) statt



Sozial-Betriebe-Köln
gemeinnützige GmbH



Kontakt: Sabine Schwarz Tel: 0221 – 99 08 29 -236
Martina Morales Tel: 0221 – 99 08 29 -237
Ute Heinzelmann Tel: 0221 – 221 -99 714
Francesca Sorrentino Tel: 0221 – 99 08 29 221



E-Mail: sabine.schwarz@bildung.koeln.de
E-Mail: martina.morales@bildung.koeln.de
E-Mail: ute.heinzelmann@bildung.koeln.de
E-Mail: francesca.sorrentino@bildung.koeln.de



EDV-gestützte Dokumentation in der Pflege für PC-Einsteiger

Aktuell wird bei der SBK das bekannte Dokumentationssystem in Papierform auf ein EDV-gestütztes System (DAN) umgestellt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen damit umgehen können. Auch die Pflegehelferinnen und -helfer werden ihre alltägliche Arbeit zukünftig EDV-gestützt dokumentieren.

Sie haben bisher keine oder nur wenig Erfahrung im Umgang mit dem Computer? In dem Kurs lernen Sie grundlegende Funktionen, die dann auch zur Nutzung des Dokumentationssystems benötigt werden.

Sie erlernen anhand von Beispielen und praktischen Übungen wie Sie etwa das Berichtsblatt aufrufen und bearbeiten können oder Sie probieren aus, wie es ist, den Durchführungsnachweis zu bearbeiten. Eine vertiefende inhaltliche Schulung wird später über die SBK angeboten.

Für jeden Teilnehmenden wird es einen PC-Platz geben. Daher ist die Teilnehmerzahl auf 12 Teilnehmer begrenzt.

Der Kurs.....

- findet 2x wöchentlich mit 2 Unterrichtsstunden (à 45min.) statt
- Der Kurs endet nach 5 Terminen

4



Sozial-Betriebe-Köln
gemeinnützige GmbH



Kontakt: Sabine Schwarz Tel: 0221 – 99 08 29 -236
Martina Morales Tel: 0221 – 99 08 29 -237
Ute Heinzemann Tel: 0221 – 221 -99 714
Francesca Sorrentino Tel: 0221 – 99 08 29 221



E-Mail: sabine.schwarz@bildung.koeln.de
E-Mail: martina.morales@bildung.koeln.de
E-Mail: ute.heinzemann@bildung.koeln.de
E-Mail: francesca.sorrentino@bildung.koeln.de



Deutsch im Betreuungsalltag – kompetent kommunizieren und dokumentieren

Zielgruppe: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des handwerklichen Betreuungsdienstes der SBK-Werkstätten in Poll und Bickendorf, die ihre sprachlichen Kompetenzen verbessern möchten und einen Einstieg/eine Einführung in die EDV-gestützte Dokumentation wünschen

Als Gruppenleiter oder Gruppenhelfer im handwerklichen Betreuungsdienst gehören Kommunikation und Dokumentation zu Ihrem beruflichen Alltag. Sie kommunizieren nicht nur mit den Beschäftigten, sondern es kommen Gespräche mit Angehörigen sowie Team- und Dienstbesprechungen hinzu. Dabei müssen Sie klar und verständlich (auf Deutsch) auf unterschiedlichen Ebenen kommunizieren können und Ihr Arbeitshandeln schriftlich dokumentieren – und dies zunehmend am Computer.

In der Weiterbildung arbeiten Sie an Ihren sprachlichen Kompetenzen (mündlich und schriftlich) und erhalten eine Einführung in das PC-Basiswissen. Dabei lernen Sie die grundlegenden Funktionen am PC kennen, die Sie dann auch für die Bearbeitung der individuellen Hilfeplanung benötigen. Sie erlernen anhand von Beispielen und praktischen Übungen am Computer, wie Sie etwa das Berichtsblatt bzw. die individuelle Hilfeplanung aufrufen und bearbeiten können.

In Rahmen der Weiterbildung „Deutsch im Betreuungsalltag – kompetent kommunizieren und dokumentieren“ werden folgende inhaltliche Schwerpunkte bearbeitet:

- Mündliche Kommunikation auf Deutsch
- Konstruktive Gespräche mit (verärgerten) Angehörigen
- Telefonieren im Betreuungsalltag
- Ausfüllen arbeitsplatzspezifischer Formulare und Dokumente
- Neue deutsche Rechtschreibung und Rechtschreibtipps
- Standardisierte Satzbausteine zur Erstellung einer (digitalen) individuellen Hilfeplanung
- Aufbau und Struktur des Computers
- Einführung in die Grundlagen der Textverarbeitung

5



Sozial-Betriebe-Köln
gemeinnützige GmbH



Kontakt: Sabine Schwarz Tel: 0221 – 99 08 29 -236
Martina Morales Tel: 0221 – 99 08 29 -237
Ute Heinzemann Tel: 0221 – 221 -99 714
Francesca Sorrentino Tel: 0221 – 99 08 29 221



E-Mail: sabine.schwarz@bildung.koeln.de
E-Mail: martina.morales@bildung.koeln.de
E-Mail: ute.heinzemann@bildung.koeln.de
E-Mail: francesca.sorrentino@bildung.koeln.de



Der Kriterienkatalog & Ich – Unterstützung und Hilfe beim Führen der Doku-Mappen

Neben der alltäglichen Arbeit mit den Beschäftigten müssen Sie sich als Gruppenleiter oder auch als Gruppenhelfer mit Förderplanung, Dokumentation und Krisenplanung auseinandersetzen. Dazu werden Sie künftig verstärkt mit dem Kriterienkatalog arbeiten müssen. Doch wie ist der Kriterienkatalog zu verstehen? Wie erleichtert er die Arbeit? Was sind die Unterschiede in den einzelnen beschriebenen Stufen? Wie kann er sinnvoll für die Dokumentation und individuelle Förderplanung genutzt werden?

In der Weiterbildung arbeiten Sie systematisch die verschiedenen Bereiche des SBK-internen Kriterienkatalogs durch. Sie lernen die Feinheiten der beschriebenen Stufen besser zu verstehen, besprechen Fallbeispiele und erhalten Formulierungshilfen zur Förderplanung, Dokumentation und Krisenplanung. Weiterhin werden Sie die notwendigen anwenderbezogenen Funktionen zur Erstellung eines digitalen Förderplans am Computer kennenlernen.

Konkret werden u.a. folgende inhaltliche Schwerpunkte bearbeitet:

- Kriterienkatalog: Inhalte und Bedeutungen
- Sinnvoller Einsatz des Kriterienkatalogs für die Förderplanung
- Erstellung der digitalen Unterlagen zur Doku-Mappe: Kennenlernen der notwendigen Funktionen am Computer

6

Das Weiterbildungsangebot in Poll hat 14 Termine.
Es startet am 03.09.2014 und endet am 17.12.2014.

Die Dozentin ist Frau Martina Freiberg.

- ❖ „Der Kriterienkatalog - P1“ findet mittwochs
von 13:00 – 14:30 Uhr statt.
- ❖ „Der Kriterienkatalog – P2“ findet mittwochs
von 14:45 – 16:15 Uhr statt.

Die Anmeldung erfolgt über die SBK-Werkstatt.



Sozial-Betriebe-Köln
gemeinnützige GmbH



Kontakt: Sabine Schwarz Tel: 0221 – 99 08 29 -236
Martina Morales Tel: 0221 – 99 08 29 -237
Ute Heinzelmänn Tel: 0221 – 221 -99 714
Francesca Sorrentino Tel: 0221 – 99 08 29 221



E-Mail: sabine.schwarz@bildung.koeln.de
E-Mail: martina.morales@bildung.koeln.de
E-Mail: ute.heinzelmänn@bildung.koeln.de
E-Mail: francesca.sorrentino@bildung.koeln.de



Deutsch für Fachkräfte in der Altenpflege

Kompetent und sicher kommunizieren und dokumentieren ist eine wichtige Voraussetzung dafür, dass Sie zukünftig den pflegerischen Arbeitsalltag gut meistern. Auch in Ihrer Ausbildung müssen Sie sich sowohl mündlich als auch schriftlich auf Deutsch ausdrücken können. Dabei ist der Umgang mit der gesprochenen und geschriebenen deutschen Sprache eine Herausforderung. Insbesondere für Menschen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist. In der Weiterbildung „Deutsch für Fachkräfte in der Altenpflege“ arbeiten Sie in angenehmer Atmosphäre und in einer kleinen Lerngruppe an Ihren Deutschkenntnissen. Dabei werden sowohl Unterrichtsmaterialien, als auch arbeitsplatzspezifische Dokumente als Übungsmaterial verwendet und typische Situationen aus Ihrem Arbeitsalltag eingeübt.

Schwerpunkte der Weiterbildung sind:

- Arbeitsplatzbezogene Gesprächssituationen
- Verstehen von Fachtexten und schriftlichen Arbeitsanweisungen
- Telefonieren im Pflegealltag
- Formulierungstipps und Verwendung passender Verben zur Beschreibung des Befindens der zu Pflegenden
- schriftliche Dokumentation im Pflegebericht
- Tipps für die Rechtschreibung

Termine	Uhrzeit
1. Donnerstag, 22.05.2014	13:30-15:00 Uhr
2. Dienstag, 27.05.2014	15.30-17.00 Uhr
3. Donnerstag, 12.06.2014	14:30-16:00 Uhr
4. Donnerstag, 26.06.2014	14:30-16:00 Uhr
5. Donnerstag, 03.07.2014	14:30-16:00 Uhr
6. Donnerstag, 10.07.2014	14:30-16:00 Uhr
7. Donnerstag, 17.07.2014	14:30-16:00 Uhr
8. Donnerstag, 31.07.2014	13:30-15:00 Uhr
9. Donnerstag, 07.08.2014	13:30-15:00 Uhr
10. Donnerstag, 14.08.2014	13:30-15:00 Uhr
11. Donnerstag, 21.08.2014	14:30-16:00 Uhr
12. Donnerstag, 28.08.2014	14:30-16:00 Uhr
13. Donnerstag, 04.09.2014	14:30-16:00 Uhr
14. Donnerstag, 11.09.2014	14:30-16:00 Uhr

Die Weiterbildung findet in den Unterrichtsräumen des Fachseminars für Altenpflege bei den SBK statt.

Wer schreibt der bleibt

Jeder hat irgendwann mit der Verwaltungssprache zu tun. Dabei versteht kaum jemand auf Anhieb, was eigentlich gemeint ist.

Hier lernen Sie:

- Amtliche Schreiben entschlüsseln (z.B. Bewilligungsbescheide)
- Schriftdeutsch in ihrem Arbeitsalltag verstehen (z.B. Arbeitsanweisungen oder Dokumentationen)
- Sich selber schriftlich auszudrücken

Lassen Sie sich diese Gelegenheit nicht entgehen.

1x in der Woche für 2 Unterrichtsstunden können Sie gemeinsam mit einer Expertin Ihre Schriftsprachkenntnisse verbessern.

Start	
Tag	
Uhrzeit	
Raum	

8

Bitte selber eintragen



Sozial-Betriebe-Köln
gemeinnützige GmbH



Kontakt: Sabine Schwarz Tel: 0221 – 99 08 29 -236
Martina Morales Tel: 0221 – 99 08 29 -237
Ute Heinzelmänn Tel: 0221 – 221 -99 714
Francesca Sorrentino Tel: 0221 – 99 08 29 221



E-Mail: sabine.schwarz@bildung.koeln.de
E-Mail: martina.morales@bildung.koeln.de
E-Mail: ute.heinzelmänn@bildung.koeln.de
E-Mail: francesca.sorrentino@bildung.koeln.de



Deutsch für den beruflichen Alltag

Zielgruppe: Berufstätige aus der Pflege- und Gesundheitsbranche, die ihre Deutschkenntnisse verbessern möchten. Offenes überbetriebliches Angebot in Kooperation mit den SBK.

Die beruflichen Anforderungen steigen immer mehr. Neben fachlichen und persönlichen Kompetenzen müssen sich die Beschäftigten in den meisten Arbeitsbereichen gut und sicher auf Deutsch ausdrücken können, sowohl mündlich als auch schriftlich.

In diesem Kurs verbessern Sie in angenehmer Atmosphäre Ihre schriftlichen und mündlichen Fähigkeiten, um in Ihrem Arbeitsalltag sicherer kommunizieren zu können.

Inhalte des Kurses sind u.a.

- Mündliche Kommunikation auf Deutsch
- Verfassen von Notizen, Kurzmitteilungen und Tätigkeitsberichten
- Ausfüllen von Formularen und Dokumenten
- Telefonieren im Arbeitsalltag
- Verstehen und Umsetzen von Arbeitsanweisungen
- Sicherheits-, und Warnhinweise lesen und verstehen können

9

Dabei wird auf die Wünsche, die Vorkenntnisse und das Lerntempo des/der Einzelnen eingegangen.



Sozial-Betriebe-Köln
gemeinnützige GmbH



Kontakt: Sabine Schwarz Tel: 0221 – 99 08 29 -236
Martina Morales Tel: 0221 – 99 08 29 -237
Ute Heinzelmann Tel: 0221 – 221 -99 714
Francesca Sorrentino Tel: 0221 – 99 08 29 221



E-Mail: sabine.schwarz@bildung.koeln.de
E-Mail: martina.morales@bildung.koeln.de
E-Mail: ute.heinzelmann@bildung.koeln.de
E-Mail: francesca.sorrentino@bildung.koeln.de



Och, wat wor dat fröher schön doch en Colonia (Ach, was war das doch früher schön in Köln) - Konversation im Pflegealltag

Als Pflegekraft kümmern Sie sich tagtäglich nicht nur um das körperliche, sondern auch um das psychische Wohl der Bewohnerinnen und Bewohner. Dabei möchten Sie mit den Seniorinnen und Senioren jedoch nicht nur über Aktuelles sprechen können, sondern auch über das Leben von früher. Doch dazu fehlt Ihnen das Hintergrundwissen. Sie fragen sich beispielsweise, wie das Leben eigentlich damals in Deutschland und speziell in Köln aussah. Das heißt, Sie möchten u.a. wissen:

- Wie sah Köln nach dem Krieg aus?
- Wie sah das Leben in den 50er, 60er und 70er Jahren aus?
- Wie sah der Alltag der Kölnerinnen und Kölner aus?
- Welche Mode gab es?
- Welche Filme wurden damals gezeigt?
- Welche Schauspieler und Sänger waren bekannt?

In Rahmen der Weiterbildung „Och, wat wor dat fröher schön... – Konversation im Pflegealltag“ erwartet Sie dazu:

- Historische Texte, Bilder, Kurzfilme, Musik
- Diskussionen
- Vertiefende Auseinandersetzung mit einem Thema Ihrer Wahl
- Ausflüge (Stadtführung, Kölnisches Stadtmuseum)

❖ Das Angebot findet dienstags, in der Zeit von 13:00 bis 15:15 Uhr (3 Ustd.) an insgesamt 21 Terminen statt und ist in zwei Module aufgeteilt.

10



Sozial-Betriebe-Köln
gemeinnützige GmbH



Kontakt: Sabine Schwarz Tel: 0221 – 99 08 29 -236
Martina Morales Tel: 0221 – 99 08 29 -237
Ute Heinzemann Tel: 0221 – 221 -99 714
Francesca Sorrentino Tel: 0221 – 99 08 29 221



E-Mail: sabine.schwarz@bildung.koeln.de
E-Mail: martina.morales@bildung.koeln.de
E-Mail: ute.heinzemann@bildung.koeln.de
E-Mail: francesca.sorrentino@bildung.koeln.de



Stolperstein Deutsch – auf dem Weg zum Verkehrsmeister

Sie arbeiten als Fahrerin oder Fahrer und interessieren sich für die Weiterqualifizierung zum Verkehrsmeister. Als Verkehrsmeister/in übernehmen Sie Führungs-; Aufsichts- und Koordinierungsaufgaben im betrieblichen Innen- und Außendienst. Die Tätigkeiten sind vielschichtig und erfordern neben fachlicher und persönlicher Kompetenzen gute Deutschkenntnisse, sowohl mündliche als auch schriftliche. Deshalb gibt es im Rahmen des Auswahlverfahrens einen Deutschttest, den es zu meistern gilt. Die Weiterbildung „Stolperstein Deutsch – auf dem Weg zum Verkehrsmeister“ vermittelt Ihnen das für diesen Test erforderliche Wissen. Sie befassen sich in angenehmer Atmosphäre und in kleinen Lerngruppen intensiv mit verschiedenen Aspekten der gesprochenen und geschriebenen deutschen Sprache.

Folgende inhaltliche Schwerpunkte werden u.a. bearbeitet:

- Wortschatzübungen
- Rechtschreibung und schriftlicher Ausdruck
- Grammatik
- Telefonieren im Arbeitsalltag
- Sachverhalte klar und deutlich ausdrücken
- Arbeitsanweisungen verstehen und umsetzen
- Informationen weitergeben
- die eigene Meinung ausdrücken
- Deeskalierende Sprache
- Dokumentation der eigenen Arbeit

11

Die kostenfreie Weiterbildung ist für Personen gedacht, die an ihren Deutschkenntnissen arbeiten möchten. Sie können sich zudem aktuell oder in Zukunft vorstellen, dass Sie sich für die Qualifizierung zum Verkehrsmeister bewerben. Eine Teilnahme ist auch möglich, wenn Sie sich bereits beworben und den Deutschttest nicht bestanden haben und es nun ein weiteres Mal versuchen möchten.



Schreibwerkstatt – Verstehen und Verfassen von Texten

Text ist nicht gleich Text. Es ist etwas ganz anderes, ob Sie ein Bild oder einen Film beschreiben, ein Bewerbungsschreiben verfassen, Sachverhalte darstellen, eine E-Mail tippen oder einen Bericht schreiben. Dabei sind der sichere Umgang mit Texten und die schriftliche Kompetenz eine zentrale Voraussetzung für viele berufliche Tätigkeiten und auch für fast alle Bereiche des alltäglichen Lebens.

In der Schreibwerkstatt befassen Sie sich mit den Fragen, welche wichtigen Textsorten es gibt und was man können sollte, um allgemein verstehbare und zum Anlass passende Texte zu verfassen. In praktischen Übungen beschäftigen Sie sich mit unterschiedlichen Textsorten und trainieren das Schreiben von z.B. Tatsachenberichten, Ergebnisprotokollen, Bildbeschreibungen oder E-Mails. Neben der Freude am Schreiben soll die Weiterbildung auch eine größere Sicherheit in der Rechtschreibung vermitteln.

Schwerpunkte sind:

- Umgang mit unterschiedlichen Textsorten
- Praktisches Schreiben
- Rechtschreibung
- Formulierungshilfen
- Aufbau und Struktur von Texten
- Der eigene Schreibstil

12

Die kostenfreie Weiterbildung ist für Personen gedacht, die an ihren schriftlichen Ausdruckskompetenzen arbeiten möchten. Die Weiterbildung findet 1x monatlich zunächst bis zum Jahresende mit 3 Unterrichtsstunden/Termin statt. Start Anfang/Mitte Mai.

Voraussetzung ist die Bereitschaft, zwischen den einzelnen Unterrichtsterminen einen Text zu verfassen, der dann gemeinsam besprochen wird.

Es starten zeitversetzt zwei Weiterbildungen. Sie.....

- finden 1x monatlich mit 3 Unterrichtsstunden (à 45 Min) statt
- finden an 8 Terminen statt



Deutsch in der Flugzeugabfertigung - Sicher und kompetent den Arbeitsalltag meistern

Sie arbeiten als Lader in der Flugzeugabfertigung und Ihre Muttersprache ist nicht Deutsch. Sie sind es gewohnt, auch unter Zeitdruck, bei schlechtem Wetter in mehrsprachigen Teams körperlich anstrengende Arbeiten zu erledigen. Dabei sind Sie mit den wichtigen Sicherheitsbestimmungen und andern Regeln und Vorgaben, die Ihre eigene Arbeit betreffen, vertraut.

Bei den Sicherheitsschulungen, bei der Kommunikation mit Vorgesetzten, Kollegen oder auch Mitarbeitern der Fluggesellschaften fehlen Ihnen jedoch manchmal die passenden Worte. Wenn es bei den verschiedenen Arbeitsabläufen zu Fehlern oder unvorhergesehenen Situationen kommt, ist eine Verständigung auf Deutsch wichtig. Auch das Lesen und Verstehen von deutschsprachigen Texten, etwa Beladeplänen, gehören für Sie zum Arbeitsalltag und sind nicht immer einfach.

In der Weiterbildung „Deutsch in der Flugzeugabfertigung“ haben Sie die Möglichkeit an Ihren Deutschkenntnissen zu arbeiten. Dabei werden arbeitsplatzspezifische Dokumente als Übungsmaterial verwendet und typische Kommunikationssituationen aus Ihrem Arbeitsalltag eingeübt. Eine erfolgreiche Teilnahme an der Weiterbildung ist eine gute Vorbereitung für eine mögliche Weiterqualifizierung zum geprüften Flugzeugabfertiger. Auch hier sind Deutschkenntnisse gefragt und eine wichtige Voraussetzung.

13

Schwerpunkte der Weiterbildung sind:

- Mündliche Kommunikation
- Arbeitsplatzbezogene Fachbegriffe
- Verstehen von schriftlichen Arbeitsanweisungen und Testaufgaben
- Über Funk kommunizieren
- Regeln des Satzbaus
- Grammatikalische Kenntnisse und die korrekte Verwendung der Zeitformen



Kommunikation mit internationalen Crews - Englisch in der Flugzeugabfertigung

Der Ramp-Agent ist noch nicht vor Ort. Die Beladeplanung muss jedoch zügig mit der englischsprachigen Crew besprochen werden. Sie haben jedoch Hemmungen auf Englisch zu kommunizieren. Insbesondere wenn es zu Abweichungen oder Schwierigkeiten kommt, fehlt Ihnen der passende englische Wortschatz, um souverän in der Fremdsprache nachzufragen und zu antworten. Der Englischkurs „Kommunikation mit internationalen Crews - Englisch in der Flugzeugabfertigung“ richtet sich an alle Beschäftigten, die sich mit englischsprachigen Crews verständigen müssen. Eine gelungene Kommunikation ermöglicht einen reibungslosen Ablauf und verhindert Missverständnisse und Fehler. In dem Kurs wird speziell die Kommunikation mit der Crew zum Thema Be- und Entladung trainiert. In einer kleinen Lerngruppe arbeiten Sie gemeinsam mit einem erfahrenen Dozenten an Ihren Englischkenntnissen.

Inhaltliche Schwerpunkte sind:

- Situations- und arbeitsplatzbezogenes Vokabular
- Trainieren von Musterdialogen
- Abbau von Sprachhemmungen

14



Miteinander Reden - Kommunikationstraining für Mitarbeiter des Terminalbetriebs

Sie als Mitarbeiter des Terminalbetriebs sorgen dafür, dass die Verkehrsabläufe reibungslos funktionieren. In allen Tätigkeitsbereichen haben Sie dabei direkten Kontakt mit den Passagieren. Sei es am Info-Schalter, bei der Gepäckaufbewahrung, als mobiler Hilfesteller oder beim Einsammeln von Gepäckwagen. Dabei geht es auch immer darum, den Kontakt zu den Passagieren kompetent und serviceorientiert zu gestalten. Der Umgang mit manchen Passagieren erfordert Fingerspitzengefühl und ausgeprägte kommunikative Kompetenzen. In dem Kommunikationstraining „Miteinander Reden“ arbeiten Sie gemeinsam mit einer erfahrenen Trainerin an Ihrem eigenen Gesprächsstil. Anhand typischer Situationen aus Ihrem Arbeitsalltag lernen Sie, wie Sie mit Beschwerden von Kunden professionell umgehen oder wie Sie Streitsituationen entschärfen können. Sie probieren aus, wie Sie selbst auf Kritik reagieren können und lernen, was Sie beachten sollten, wenn Sie Kritik äußern.

Es werden folgende inhaltliche Schwerpunkte bearbeitet:

- Serviceorientierte Gespräche mit Passagieren
- Aktives Zuhören
- Streitsituationen entschärfen
- Umgang mit Beschwerden
- Wirkung auf Andere und sicheres Auftreten
- Konstruktive Kritik

15

An 2 Terminen à 6 Stunden befassen Sie sich in einer kleinen Gruppe (5-8 Personen) intensiv mit diesen verschiedenen Schwerpunkten. Zwischen den einzelnen Terminen liegen jeweils 2 Wochen. Vollzeitkräfte können während der Arbeitszeit teilnehmen. Teilzeitkräfte bekommen die Schulungsstunden bezahlt, müssten aber die Bereitschaft haben, auch während ihrer Ruhezeiten an dem Kommunikationstraining teilzunehmen. Dies ist wichtig, da es sonst nicht gelingen kann, feste Lerngruppen zu bilden.

Bei Interesse besteht die Möglichkeit weitere Vertiefungstermine zu organisieren.



Kaufmännische Qualifizierung für leistungseingeschränkte Beschäftigte aus den Produktionsbereichen

Das Qualifizierungsprogramm richtet sich an erkrankte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die von Arbeitsunfähigkeit bedroht sind, weil sie an ihren Arbeitsplätzen in der Fertigung nicht mehr eingesetzt werden können. In der Qualifizierung erweitern die Beschäftigten ihre Kompetenzen, damit sie anschließend Aufgaben in kaufmännischen bzw. logistischen Tätigkeitsbereichen übernehmen können.

Das Projekt „ABAG - Arbeitsplatzbezogene Alphabetisierung und Grundbildung Erwachsener “ hat in den Modulen, in denen es um Basiswissen geht, konzeptionell und in der Umsetzung mitgewirkt.

Das Qualifizierungsprogramm ist modular aufgebaut. Die Themen und Inhalte leiten sich aus den erforderlichen Kompetenzen ab, die für die Arbeitsplätze im kaufmännischen bzw. logistischen Bereich notwendig sind. ABAG übernimmt dabei drei Module:

➤ Modul 1 „EDV - Grundlagen“

Das Modul hat einen Umfang von 42 Unterrichtsstunden und startet zunächst mit einem Tastaturtraining. Dabei sind die Vorkenntnisse der einzelnen Teilnehmerinnen und Teilnehmer sehr unterschiedlich.

➤ Modul 2 „Kommunikation - Grundlagen“

Das Modul hat einen Umfang von 114 Unterrichtsstunden. Nach einem theoretischen Teil mit beispielsweise den „Vier Seiten einer Botschaft“ (Schulz von Thun), geht es dann praktisch um das Kennenlernen und Einüben verschiedener Kommunikationswerkzeuge. Dazu werden auch Exkursionen unternommen, um berufliche Tätigkeiten kennenzulernen, bei denen das Thema Kommunikation eine große Rolle spielt.

➤ Modul 3 „Kaufmännisches Rechnen - Grundlagen“

Das Modul hat ebenfalls einen Umfang von 114 Unterrichtsstunden und es geht zunächst um die Vermittlung von Grundkenntnissen, wie z.B. Dreisatz.



Schreib- und Formulierungshilfen im Arbeitsalltag

Das Angebot „Schreib- und Formulierungshilfen im Arbeitsalltag“ unterstützt Sie dabei, Ihre Tätigkeiten entsprechend der betrieblichen Vorgaben zu dokumentieren.

Folgende Themen werden bearbeitet:

- Arbeitsabläufe und Tätigkeiten beschreiben
- Texte kurz und verständlich verfassen
- Gute schriftliche Formulierungen
- Grammatik- und Rechtschreibregeln

Sie werden von einer erfahrenen Trainerin unterstützt und beraten und lernen einmal wöchentlich während der Arbeitszeit.

17

Das Angebot findet an 5 Freitagen in der Zeit von 13:30 – 15:00 Uhr statt.



Deutsch für die Arbeit in der Großküche – Grundlagen

Deutsch verstehen und sprechen zu können ist eine wichtige Voraussetzung dafür, den Arbeitsalltag in der Küche zu meistern. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen die Tablett-Karte lesen können, die Bestellungen genau verstehen und auch auf telefonische Bestellungen, Beschwerden oder Rückfragen reagieren können. Falsch ausgeführte Arbeitsanweisungen oder die Nichtbeachtung von Vorschriften führen gerade in der Küche zu gefährlichen Situationen und können die Patientensicherheit gefährden. Deshalb ist es wichtig, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicher im Umgang mit der gesprochenen und geschriebenen deutschen Sprache sind und auch unter Zeitdruck den Mut finden, deutlich zum Ausdruck zu bringen, wenn sie Gespräche, Texte oder Anweisungen nicht richtig verstanden haben.

Das Qualifizierungsangebot „Deutsch für die Arbeit in der Großküche – Grundlagen“ richtet sich an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich noch sehr unsicher in der deutschen (Schrift-) Sprache fühlen und in der Küche arbeiten. Es werden folgende inhaltliche Schwerpunkte bearbeitet:

- mündliche Kommunikation
- Redewendungen für Standardsituationen im beruflichen Alltag
- Informationen verstehen und weitergeben
- arbeitsplatzbezogener mündlicher und schriftlicher Wortschatz
- Regeln des Satzbaus
- Grammatikalische Kenntnisse und die korrekte Verwendung der Zeitformen
- Am Telefon kommunizieren
- Leserliches und verständliches Schriftbild

18

In der Qualifizierung werden arbeitsplatzspezifische Dokumente, wie etwa Sicherheitshinweise, Lieferscheine oder Hygienevorschriften als Übungsmaterial verwendet. Auch typische mündliche Kommunikationssituationen werden praxisnah eingeübt.

Der Kurs.....

- findet 1x wöchentlich mit 2 Unterrichtsstunden (à 45 Min.) statt
- der Kurs endet nach 20 Terminen



Deutsch im Krankenhaus – kompetent und sicher kommunizieren und dokumentieren

Kompetent und sicher kommunizieren und dokumentieren ist eine wichtige Voraussetzung dafür, den Arbeitsalltag im Krankenhaus zu meistern. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit vielfältigen Situationen konfrontiert, in denen sie sich sowohl mündlich als auch schriftlich auf Deutsch ausdrücken können sollten. Verschiedene Situationen erfordern unterschiedliche arbeitsspezifische Deutschkenntnisse und kommunikative Fähigkeiten. So geht es etwa darum einfühlsame Gespräche mit Patientinnen und Patienten und ihren Angehörigen zu führen. Auch die gelungene Gestaltung eines Übergabegesprächs unter Zeitdruck, Gespräche mit Ärzten oder die schriftliche Dokumentation gehören ebenso zur täglichen Arbeit. Dabei ist der Umgang mit der gesprochenen und geschriebenen deutschen Sprache, insbesondere für Menschen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, eine Herausforderung. Im Rahmen der Weiterbildung „Deutsch im Krankenhaus – kompetent und sicher kommunizieren und dokumentieren“ werden folgende **inhaltliche** Schwerpunkte bearbeitet:

- Emphatische Gespräche mit Patientinnen und Patienten
- Konstruktive Gespräche mit verärgerten Angehörigen
- Übergabegespräche mit Kolleginnen und Kollegen
- Fachgespräche mit behandelnden Ärzten und anderen Berufsgruppen
- Formulierungstipps und Verwendung passender Verben zur Beschreibung des Befindens der Patientinnen und Patienten
- Standardisierte Satzbausteine für die schriftliche Dokumentation im Pflegebericht
- Leserliches und verständliches Schriftbild
- Rechtschreibetipps

19

Termin	Ort
Mittwoch, 26.3. 2014 von 15.00 – 17.15 Uhr (wöchentlich, insgesamt 10 Termine)	St. Franziskus-Hospital Schönsteinstr. 63 50825 Köln-Ehrenfeld im Konferenzraum


St. Franziskus-Hospital
 Eine Einrichtung der Stiftung der Cellitinnen zur hl. Maria



Kontakt: Sabine Schwarz Tel: 0221 – 99 08 29 -236
 Martina Morales Tel: 0221 – 99 08 29 -237
 Ute Heinzemann Tel: 0221 – 221 -99 714
 Francesca Sorrentino Tel: 0221 – 99 08 29 221



E-Mail: sabine.schwarz@bildung.koeln.de
 E-Mail: martina.morales@bildung.koeln.de
 E-Mail: ute.heinzemann@bildung.koeln.de
 E-Mail: francesca.sorrentino@bildung.koeln.de



Deutsch im Pflegealltag

(in Kooperation mit dem ambulanten Pflegedienst Olmeda GmbH, Angebot wurde für andere Pflegeeinrichtungen geöffnet)

Kompetent und sicher kommunizieren und dokumentieren ist eine wichtige Voraussetzung dafür, den pflegerischen Arbeitsalltag zu meistern. Verschiedene Situationen erfordern unterschiedliche arbeitsspezifische Deutschkenntnisse und kommunikative Fähigkeiten. So geht es etwa um das Vermögen, einfühlsame Gespräche mit pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen oder ein knappes und informatives Telefonat mit dem Notarzt zu führen. Die Gestaltung eines Übergabegesprächs unter Zeitdruck oder die schriftliche Dokumentation gehören ebenso zur täglichen Arbeit. Schwerpunkte des Moduls sind:

- Telefonieren im Pflegealltag
- Emphatische Gespräche mit pflegebedürftigen Menschen und Angehörigen
- Übergabegespräche mit Kollegen und Kolleginnen
- Satzbausteine für die schriftliche Dokumentation der Tätigkeiten

Es handelt sich bei dem Angebot um eine Kooperation von der Lernenden Region – Netzwerk Köln e.V. und der Volkshochschule Köln. Die Anmeldung erfolgt über die Lernende Region.

20



Amt für Weiterbildung
Volkshochschule



Kontakt: Sabine Schwarz Tel: 0221 – 99 08 29 -236
Martina Morales Tel: 0221 – 99 08 29 -237
Ute Heinzemann Tel: 0221 – 221 -99 714
Francesca Sorrentino Tel: 0221 – 99 08 29 221



E-Mail: sabine.schwarz@bildung.koeln.de
E-Mail: martina.morales@bildung.koeln.de
E-Mail: ute.heinzemann@bildung.koeln.de
E-Mail: francesca.sorrentino@bildung.koeln.de



Das kleine 1x1 der serviceorientierten Kommunikation

In dieser einwöchigen Schulung trainieren die Teilnehmer die wichtigsten Grundlagen der serviceorientierten Kommunikation. Dabei geht es um die Gestaltung direkter Kommunikationssituationen mit Kunden, aber auch um das Telefonieren oder das Verfassen von E-Mails. Am Ende der Woche stellen sich die Teilnehmer im Media Saturn Konzern vor. Dort gibt es eine eigene Abteilung Kundenbetreuung. So lernen sie vielleicht schon ihren nächsten Arbeitsplatz kennen.

Tag 1:

- Begrüßung / Kennenlernen /Aufbau und Ziele der einwöchigen Schulung
- Schlechte und gute Kommunikation (eigene Erfahrungen) / Kriterien für eine gelungene serviceorientierte Kommunikation
- Wichtige Instrumente kennenlernen und ausprobieren Teil 1: Aktives Zuhören (paraphrasieren/verbalisieren), die richtigen Fragen stellen, offene und freundliche Atmosphäre erzeugen, Loben, eigenes Auftreten und Erscheinungsbild

Tag 2:

- Wichtige Instrumente... Teil 2: Loben, eigenes Auftreten und Erscheinungsbild
- Missverständnisse in der Kommunikation: Sach- und Beziehungsebene, Kommunikationsmodell 4 Ohren: Kennenlernen und ausprobieren
- Sich selbst präsentieren / Bewerbungssituationen: Vorbereitungstipps, Vorstellungsgespräche trainieren, Feedback, individuelle Reflexion

Tag 3:

- Serviceorientiertes Telefonieren kennenlernen und ausprobieren
- Umsetzung der Unternehmensanforderungen
- Umgang mit Beschwerden und unzufriedenen Kunden
- Verfassen von Kunden-E-mails (Üben anhand von Beispiel Emails)

Tag 4:

- Verfassen von Kunden-E-mails (No gos, Arbeitserleichterung durch Standards, Rechtschreibung und Grammatik)
- Outlook (wichtige Funktionen)
- Transfer: Abschlussrollenspiele zu bestimmten Situationen (Vorstellungsgespräch, unzufriedener Kunde am Telefon...)
- Aufgabe: Was nehme ich mir für morgen vor?

21

→ Das Angebot findet als Intensivtraining vom 22.09- 25.09.2014 statt, 9:30 – 16:30 h
 → Es findet in den Räumen von Randstad, Bahnhofsvorplatz 1, 50667 Köln statt.
 → Die Trainerin ist Marianna Amon

 **randstad**

Reden hilft

Die Bereitschaft, die Dinge mit den Augen anderer zu sehen und die Fähigkeit, Streit friedlich zu regulieren, erleichtern den Arbeitsalltag mit Kollegen und Bürgern. Hier geht es darum, Konflikte zur Zufriedenheit aller Beteiligten zu lösen. Körperliche oder verbale Gewalt sind dazu nicht geeignet. Wir zeigen Ihnen gern, wie es anders geht.

Themen:

- Du oder ich?
- Ich nehme den Dampf raus
- Ärger mitteilen, ohne zu verärgern
- Armdrücken oder Köpfchen einschalten?
- Guck nicht so doof – unser eigener Knigge

22

Nach den fünf Einheiten werden Sie sehen, dass der Umgang mit den Bürgern stressfreier wird und die Atmosphäre am Arbeitsplatz für alle verbessert.

Das Angebot findet in der Arbeitszeit donnerstags von 10:00 bis 11:30 Uhr im Stadtbetrieb statt und startet am 04. Dezember 2014.

aachener
stadtbetrieb (■▲●)



Kontakt: Sabine Schwarz Tel: 0221 – 99 08 29 -236
Martina Morales Tel: 0221 – 99 08 29 -237
Ute Heinzemann Tel: 0221 – 221 -99 714
Francesca Sorrentino Tel: 0221 – 99 08 29 221



E-Mail: sabine.schwarz@bildung.koeln.de
E-Mail: martina.morales@bildung.koeln.de
E-Mail: ute.heinzemann@bildung.koeln.de
E-Mail: francesca.sorrentino@bildung.koeln.de



Sichern Sie Ihren Arbeitsplatz - Deutsch für den beruflichen Alltag

Kennen Sie das? Sie haben etwas gesagt und der Kollege hat es falsch verstanden. Sie haben etwas aufgeschrieben und der Kollege konnte es nicht lesen oder nicht verstehen. Das kann zu Ärger oder Angst führen, und man sagt lieber gar nichts mehr. Sie lernen, verständlicher zu sprechen und besser zu schreiben.

Themen:

- Rechtschreibung
- Schreiben von Notizen, Mitteilungen, E-Mails
- Verstehen und Umsetzen von Arbeitsanweisungen

Das Lerntempo bestimmen Sie. Auf Ihre Wünsche wird eingegangen.

Das Angebot findet während der Arbeitszeit dienstags von 10:00 bis 11:30 Uhr im Stadtbetrieb statt und startet ab 2. Dezember 2014.

23

aachener
stadtbetrieb (aachener)

Das erfolgreiche Verkaufsgespräch

Im Gebrauchtwarenkaufhaus verkaufen Sie Menschen mit einem schmalen Geldbeutel Waren zu erschwinglichen Preisen. Einerseits wird ein breites Sortiment an Möbeln, Kleidung, Haushaltsartikeln, Büchern und Second-Hand-Waren aller Art angeboten. Andererseits ist das Basislager auch ein Ort der Begegnung für unterschiedliche Menschen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Verkaufsteams sind somit sowohl Verkäufer als auch Ansprechpartner für alltägliche Themen und Sorgen der Kundschaft. Nicht immer ist es einfach diese beiden Rollen unter einen Hut zu bekommen. Die Weiterbildung „Das erfolgreiche Verkaufsgespräch“ richtet sich an das gesamte Verkaufsteam. An 16 Terminen erarbeiten Sie gemeinsam mit einer erfahrenen Trainerin zahlreiche Strategien, wie Sie gute Gespräche im Rahmen ihrer Tätigkeiten führen können. So lernen Sie etwa, wie Sie mit Antworten von Kunden, die sich wie Einwände anhören, am besten umgehen. Sie befassen sich mit Fragetechniken und probieren Kommunikationsstrategien aus, die zu Verständnis und nicht zu Missverständnissen führen. Dabei spielt auch die nonverbale Kommunikation eine Rolle. Ob jemand als vertrauenerweckend oder glaubwürdig empfunden wird, hängt zu großen Teilen mit Haltung, Gestik, Gesichtsausdruck, Stimme und Tonfall zusammen. Im Rahmen der Weiterbildung erhalten Sie die Möglichkeit, die eigenen individuellen Verkaufssituationen nochmals zu reflektieren. Sie denken über konkrete Ereignisse am Arbeitsplatz nach, in denen Sie sich gut oder weniger gut gefühlt haben. Was genau ist in diesen Situationen passiert? Wie haben Sie oder Ihre Kunden reagiert? Mit dieser Art von Selbstreflexion lernen Sie sich und Ihre Stärken kennen und identifizieren die Punkte, an denen Sie noch arbeiten möchten. So feilen Sie an ihrem individuellen Verkaufsstil. In der Weiterbildung „Das erfolgreiche Verkaufsgespräch“ werden folgende inhaltliche Schwerpunkte bearbeitet:

- Dialogische Gespräche führen
- Aktives Zuhören
- Fragetechniken
- Vertrauen aufbauen
- Missverständnisse vermeiden oder klären
- Umgang mit Vorurteilen
- Grenzen aufzeigen
- Wirkung auf Andere und sicheres Auftreten
- Nonverbale Kommunikation
- Mein eigener Verkaufsstil



Deutsch für den beruflichen Alltag

(offenes, überbetriebliches Angebot)

Die beruflichen Anforderungen steigen immer mehr. Neben fachlichen und persönlichen Kompetenzen müssen sich die Beschäftigten in den meisten Arbeitsbereichen gut und sicher auf Deutsch ausdrücken können, sowohl mündlich als auch schriftlich.

In diesem Kurs verbessern Sie in angenehmer Atmosphäre Ihre schriftlichen und mündlichen Fähigkeiten, um in Ihrem Arbeitsalltag sicherer kommunizieren zu können.

Inhalte des Kurses sind u.a.

- Rechtschreibübungen
- Verfassen von Notizen, Kurzmitteilungen und Briefen
- Telefonieren im Arbeitsalltag
- Verstehen und Umsetzen von Arbeitsanweisungen

Dabei wird auf die Wünsche, die Vorkenntnisse und das Lerntempo des/der Einzelnen eingegangen.

Dieses kostenfreie Qualifizierungsangebot ist für Personen gedacht, die an ihren Deutschkenntnissen arbeiten möchten.

Es handelt sich bei dem Angebot um eine Kooperation von der Lernenden Region – Netzwerk Köln e.V. und der Volkshochschule Köln.

25

Deutsch in der Gastronomie und im Service

Deutsch verstehen und sprechen zu können ist eine wichtige Voraussetzung dafür, den Arbeitsalltag in der Gastronomie meistern zu können. Verschiedene Situationen erfordern unterschiedliche arbeitsspezifische Deutschkenntnisse und kommunikative Fähigkeiten. So geht es etwa um das Vermögen, im Umgang mit den Gästen den richtigen Ton zu treffen, am Telefon Tischreservierungen entgegen zu nehmen oder Hygienevorschriften und Arbeitsanweisungen richtig zu verstehen. Falsch ausgeführte Arbeitsanweisungen oder die Nichtbeachtung von Vorschriften führen gerade in der Küche zu gefährlichen Situationen. Deshalb ist es wichtig, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicher im Umgang mit der gesprochenen und geschriebenen deutschen Sprache sind und auch unter Zeitdruck den Mut finden, deutlich zum Ausdruck zu bringen, wenn sie Texte, Gespräche oder Anweisungen nicht richtig verstanden haben. Das Angebot „Deutsch in der Gastronomie“ richtet sich an Menschen die in den Bereichen „Küche“ und „Service“ tätig sind und an ihren Deutschkenntnissen arbeiten möchten. Schwerpunkte der Weiterbildung sind:

- Gastronomische Fachbegriffe
- Verstehen von Arbeitsanweisungen und Hygienevorschriften
- Vokabular zum Umgang mit Gästen
- Telefonieren im Arbeitsalltag
- Grundlagen der Grammatik

26

Es handelt sich bei dem Angebot um eine Kooperation von der Lernenden Region – Netzwerk Köln e.V. und der IHK Köln. Die Weiterbildung wurde im Bildungszentrum der IHK angeboten und aufgrund der Wohn- und Arbeitsorte der Teilnehmenden an den Standort Mülheim (VHS) verlegt.



Amt für Weiterbildung
Volkshochschule



Industrie- und Handelskammer
zu Köln



Kontakt: Sabine Schwarz Tel: 0221 – 99 08 29 -236
Martina Morales Tel: 0221 – 99 08 29 -237
Ute Heinzelmann Tel: 0221 – 221 -99 714
Francesca Sorrentino Tel: 0221 – 99 08 29 221



E-Mail: sabine.schwarz@bildung.koeln.de
E-Mail: martina.morales@bildung.koeln.de
E-Mail: ute.heinzelmann@bildung.koeln.de
E-Mail: francesca.sorrentino@bildung.koeln.de



Good Morning – Englisch-Grundkenntnisse für den Kontakt mit Gästen

Damit sich auch der internationale Gast in Ihrem Hotel wie zu Hause fühlt, sollten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über elementare Englischkenntnisse verfügen. Dies gilt auch für Beschäftigte, die nur punktuell Kontakt zu den Gästen haben. Das Angebot „Good Morning“ richtet sich deshalb gezielt an Zimmerfrauen/Roomboys, Pagen und Reinigungskräfte aus dem Bereich Housekeeping, die geringe oder keine Englischvorkenntnisse haben. Dieser Grundlagenkurs trainiert speziell die Kommunikation mit englischsprachigen Gästen. In dem praxisnahen Kurs erlernen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anhand von typischen Gesprächssituationen, wie sich kurze Dialoge auf Englisch gestalten lassen. Sie lernen sich vorzustellen, einen Gast auf Englisch willkommen zu heißen, oder wie auf Reklamationen oder Wünsche des Gastes reagiert werden kann. In einer kleinen Lerngruppe wird mit viel Unterstützung durch den Dozenten an elementaren Englisch Grundkenntnissen gearbeitet. Inhaltliche Schwerpunkte der Weiterbildung sind:

- Situations- und arbeitsplatzbezogenes Vokabular
- Einüben von Satzbausteinen und Höflichkeitsfloskeln
- Small Talk/Trainieren von Musterdialogen
- Abbau von Sprachhemmungen

Es handelt sich bei dem Angebot um eine Kooperation von der Lernenden Region – Netzwerk Köln e.V. und der IHK Köln. Die Weiterbildung wurde im Bildungszentrum der IHK angeboten.

27

Das Angebot wurde seitens der Teilnehmer abgebrochen, da die Teilnehmer aus einem Unternehmen kamen und die Vereinbarung zwischen Lernen und Arbeiten nicht möglich war.



Kontakt: Sabine Schwarz Tel: 0221 – 99 08 29 -236
 Martina Morales Tel: 0221 – 99 08 29 -237
 Ute Heinzelmann Tel: 0221 – 221 -99 714
 Francesca Sorrentino Tel: 0221 – 99 08 29 221



E-Mail: sabine.schwarz@bildung.koeln.de
 E-Mail: martina.morales@bildung.koeln.de
 E-Mail: ute.heinzelmann@bildung.koeln.de
 E-Mail: francesca.sorrentino@bildung.koeln.de



Arbeitsplatzbezogene Grundbildung als Einzelcoaching - Lesen und Schreiben im Beruf

Das Lesen und Schreiben wird auch in angelernten Tätigkeiten, wie im Druckereigewerbe, zunehmend wichtiger. Es müssen auch unter Zeitdruck Arbeitsanweisungen, Sicherheitshinweise, Adressen oder Lieferscheine gelesen und verstanden werden. Hinzu kommt das Ausfüllen von Stundennachweisen, Vordrucken oder die Auflistung und Beschreibung der erledigten Aufgaben.

In entspannter Atmosphäre üben Sie Lesen und Schreiben. Dies vor allem anhand Ihrer täglichen Aufgaben, um die Anforderungen sicherer und routinierter erledigen zu können. Folgende inhaltliche Schwerpunkte sind geplant:

- Leseübungen
- Schreibübungen anhand arbeitsplatzbezogener Wörter
- Übungen zur Rechtschreibung mit verschiedenen Schwerpunkten
- Ausfüllen betrieblicher Formulare/Vordrucke
- Kennenlernen der Lernplattform „ich-will-lernen.de“

Das Coaching ...

- findet 2x wöchentlich mit 2 Unterrichtsstunden (à 45 Min.) statt
- umfasst 10 Wochen mit 20 Terminen
- beginnt im August 2014 (Termin/Tag/Uhrzeit wird noch verabredet)
- findet überbetrieblich in den VHS Räumen in Mülheim statt.

Sie erhalten zum Abschluss ein Zertifikat.

Zum gegenseitigen Kennenlernen des Coachs und der Mitarbeiterin wird ein unverbindlicher Probetermin vereinbart. Danach wird über die mögliche Fortsetzung entschieden!

28



Amt für Weiterbildung
Volkshochschule



Kontakt: Sabine Schwarz Tel: 0221 – 99 08 29 -236
Martina Morales Tel: 0221 – 99 08 29 -237
Ute Heinzelmänn Tel: 0221 – 221 -99 714
Francesca Sorrentino Tel: 0221 – 99 08 29 221



E-Mail: sabine.schwarz@bildung.koeln.de
E-Mail: martina.morales@bildung.koeln.de
E-Mail: ute.heinzelmänn@bildung.koeln.de
E-Mail: francesca.sorrentino@bildung.koeln.de

