Zusatzmaterial/Lehrkraft: Didaktische Hinweise

Lernfeld 05: **Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen**
Lernsituation 03: **Kommunikationsregeln im Umgang mit Gästen berücksichtigen**

Vorüberlegungen	In dieser Lernsituation sollen Kommunikationsregeln erkannt werden. Da die SuS am Anfang ihrer Ausbildung sind, erlernen sie zuerst den Umgang mit dem Gast. Hier ist auf nonverbale Signale zu achten und positive Regeln der Kommunikation sind anzuwenden. Die Selbstwirksamkeit wird dabei gestärkt und die SuS erkennen, dass durch passende Formulierungen ein guter Kontakt zum Gast aufgebaut werden kann. Diese Lernsituation stammt direkt aus dem Berufsalltag der SuS, daher ist es sinnvoll, einfache Hilfsmittel an die Hand zu geben. Gleichzeitig wird in dieser Lernsituation gelesen und das Wissen in eine andere Darstellungsform gebracht. Zusätzlich wird der Einsatz der Stimme genutzt und die Wirksamkeit veranschaulicht. SuS haben häufig Freude an solchen Methoden, was motivierend wirkt. Der Einstieg zeigt Gesten, die missverstanden werden können. Teilweise liegt der Fokus auf ausländischen Gästen. Auch hier sollen Missverständnisse und deren eventuelle Auswirkungen gesehen werden. Die SuS werden dabei nicht nur dafür sensibilisiert auf Kleinigkeiten zu achten, sondern es wird auch gleichzeitig ihre interkulturelle Kompetenz geschult. Die Planungsphase unterstützt in dieser Situation die Darstellung und Gestaltung von Inhalten. Da der Kommunikationsteller nicht so groß ist, muss überlegt werden, was darauf abgebildet werden soll und welche Kreissegmente wofür genutzt werden. Dabei entscheiden die SuS, ob sie mit oder ohne Deckscheibe arbeiten, welche eine optische Abgrenzung der Inhalte ermöglicht und das Lesen erleichtert. Der Kommunikationsteller wird erstellt und verwendet. Diese alternative Form des Handlungsergebnisses soll motivierend für die SuS sein. Der Teller kann im Anschluss sofort aktiv genutzt und im Dialog als Lernhilfe eingesetzt werden. Weiter wird der Dialog durch Partiturvorgaben vorbereitet und durchgespielt. Diese Übung ist gleichzeitig eine gute Übung für Nicht-Muttersprachler/innen, da geübt wird, wie betont etc. wird und die Aufgabe auch als Vorübung für Präsentationen dient.
Basiskompetenz *Lesen*	In dieser Lernsituation soll die Basiskompetenz Lesen (prozessbezogene Kompetenz) gestärkt werden. Die Lesestrategie wurde in der Einführungswoche eingeführt und in den letzten 3–4 Wochen mithilfe des Lesemenüs rhythmisiert. Informationen werden aus einem Text entnommen und in eine andere Darstellungsform gebracht, sodass eine Umwälzung stattfindet. Comics als eine Textsorte wurden hier gewählt, um den Prozess motivierender zu gestalten und einen Bezug zum realistischen Berufsalltag herzustellen.

Basiskompetenz ***Selbstwirksamkeit***	Die Erstellung des Kommunikationstellers gibt Sicherheit beim Verfassen von Dialogen. Das Ziel ist dabei die Vorbereitung auf einen selbstbewussten Umgang mit Gästen. Das formative Feedback wird im Schulalltag rhythmisiert und hilft den SuS somit bei der Entwicklung ihrer eigenen Selbstwirksamkeit.
Basiskompetenz ***Sprachgebrauch Reflexion***	Die Lernsituation unterstützt den Ausbau der Feedbackkultur, indem die SuS sich gegenseitig Rückmeldungen zu den gespielten Dialogen unter Berücksichtigung der eingeführten Feedbackregeln geben. Der Sprachgebrauch wird beim Verfassen von Dialogen trainiert. Dazu wurden H5P-Übungen erstellt. Um leistungsschwächere SuS, insbesondere Deutsch-Lernende zu unterstützen, wurde ein Musterdialog verfasst. In diesem können die SuS die erarbeiteten Kommunikationsregeln erkennen und Formulierungen entsprechend verbessern. Somit haben alle SuS eine Chance, das Handlungsergebnis zu erstellen.
Trainingsmaterial	Das Trainingsmaterial kann als Vorentlastung oder zur Vertiefung eingesetzt werden: *Wie gut kann ich mit Gästen agieren?: Satzteile verbinden* (Lesen), *zusammengesetzte Wörter* (Sprachgebrauch/-reflexion), *allgemeiner Aufgabenpool im Selbstlernmaterial-Ordner* (Selbstwirksamkeit).