

2. Inhalt der Module

Texte und Situationen

In den vier Modulen (programmierte Übungen und Übungen für die Präsenzphase) finden sich Texte und Situationen, die für Ihre Tätigkeit wichtig sein können. Am Anfang stehen meist geschriebene bzw. gesprochene Texte und Aufgaben zu den Grundlagen des jeweiligen Tätigkeitsbereichs, die Sie unbedingt abarbeiten sollten. Anschließende Quiz sollen Ihnen ebenfalls Aufschluss darüber geben, wie gut Ihre fachlichen und sprachlichen Kenntnisse in dem jeweiligen Bereich sind. Danach können Sie nach dem Modularitätsprinzip entscheiden, wie Sie weiter vorgehen, d.h. welche Einheiten bzw. Themen Sie bearbeiten wollen.

Modul 1: Management

Im Modul Management werden vornehmlich folgende Themen behandelt:

Einheit 1: Grundlagen des Managements

Grundlagen des Managements; Wirtschaft in der Bundesrepublik Deutschland; wichtige Unternehmensformen in der Bundesrepublik Deutschland; Existenzgründungen; Businessplan; Rechnungswesen

Einheit 2: Firmendarstellungen

Unternehmenspräsentationen; Powerpoint-Präsentationen gestalten; wirkungsvoll präsentieren und visualisieren; Corporate Identity und Corporate Design; Interviews mit Geschäftsführern

Einheit 3: Unternehmensstrategie

Werbestrategien; neue Medien und Marketing; Nachhaltigkeit; Wettbewerbsstrategien; alternative und hybride Wettbewerbsstrategie; Kosten im Griff behalten; Krisenvorbeugung und Krisenmanagement; Umwelt und Entwicklung

Einheit 4: Unternehmensmanagement und Unternehmenskommunikation

Sprache im Management; Manager und moderne Kommunikationstechnologien; Vorbereitung und Ablauf von geschäftlichen Besprechungen und Verhandlungen; Konfliktmanagement; Gesprächssorten

Einheit 5: Personalwesen/Arbeitsrecht

Personalentwicklungsinstrumente; Unterschiede zwischen Moderation und Führung; Gesprächsteuerung; Expatriates; Arbeitsrecht: Kündigung

Zu diesem Modul gehört das

Hörbuch zum Management: Die Rolle der deutschen Sprache in der mittelständischen Wirtschaft

Modul 2: Marketing

Einheit 1: Grundlagen des Marketings

Grundlagen; Marketing heute; Stufen des Marketings; Marketinginstrumente; Marketing-Umfragen; Marketingpläne; Marketing-Mix; internationales Marketing; Marketing im Tourismus; Konsumgütermarketing;

Einheit 2: Formen des effektiven Marketings

Werbemittel; Kennzeichen des Marketings; virales Marketing; Videos im Web; Kundenbewertungen und Marketing; Artikelmarketing

Einheit 3: Produktpräsentationen

Planung von Präsentationen; Grundlagen des Überzeugens; Imagefilme; Webseiten; Entscheidungsmotive und Argumentationsarten; Stolpersteine beim Argumentieren; Checklisten

Einheit 4: Sprache des Marketings

Sprache im Marketing; Sprache der Werber und der Werbung; Sprachen auf Unternehmenswebseiten; Körpersprache bei Verhandlungen; Einflussnahme

Zu diesem Modul gehört das

Hörbuch zum Marketing: Modernes Marketing für KMU

Modul 3: Service

Einheit 1: Grundlagen Service/Dienstleistungen

Bedeutung des Dienstleistungssektors; Service und Dienstleistungen in der BRD; guter Service von Unternehmen bzw. aus der Sicht der Kunden; Servicequalität; Q-Initiative; Preisverhandlungen; von der Serviceleistung zur Servicekette; Preiskalkulationen

Einheit 2: Kundendienst/Kundenbetreuung/Kundenbindung

Kundenorientierung; schlechter Kundendienst; Service im IT-Bereich; Service im Tourismus; CMR; Kundenbindung; Datenschutz; Konfliktgespräche mit Kunden

Einheit 3: Bürokommunikation

Büroarbeit effektiv gestalten; mündliche und schriftliche Bürokommunikation; Tipps für eine gute Büroarbeit; professionell telefonieren; erfolgreiches Mailing; Kaufleute für Bürokommunikation

Einheit 4: Beraten- Bedienen – Verkaufen

Kundenbedarfsanalysen; Befriedigung von Kundenbedürfnissen; Darstellung von Produkten, Prozessen und Begriffen; Kaufmotive und ihre Bedienung; kundenorientierte Gesprächsführung; Fragestellungen; Ausspracheregeln

Zu diesem Modul gehört das

Hörbuch zum Service: Dienstleistungen in der Bundesrepublik Deutschland

Modul 4: Interkulturelle Kommunikation/Landeskunde

Interkulturelle Aspekte der Geschäftskommunikation wurden, wo es sich anbot, an konkreten Beispielen bereits in den Modulen Management, Marketing und Service demonstriert bzw. behandelt. In Modul 4 geht es um eine systematische Behandlung des Themas einschließlich theoretischer Fragen interkultureller Kompetenz.

Einheit 1: Grundlagen der interkulturellen Kommunikation

Unterschiede zwischen den Kulturen; Bedeutung der interkulturellen Kommunikation; interkulturelle Kompetenz, interkulturelle Kenntnisse; Kommunikationsstile, verbale und nonverbale Unterschiede; unterschiedliche kulturelle Konzepte; internationale Vertragsverhandlungen; Verhandlungstaktiken; Ablauf von Diskussionen und Small Talk

Einheit 2: Deutsche Besonderheiten

Deutsche Kulturstandards; die Deutschen und die Kultur; regionale Unterschiede; Sparverhalten in Deutschland; Einladungen und Verabredungen

Einheit 3: Integration von Migranten

Integration in Deutschland; Wege der Integrationspolitik; Integrationsprobleme; integratives Verhalten; interkulturelle Behördenkommunikation in Deutschland; vietnamesische Migranten in Ostdeutschland; Anerkennung ausländischer Bildungsabschlüsse

Einheit 4: Fallbeispiele/Critical Incidents

Fallbeispiele Behördenkommunikation; Geschäftsverhandlungen; Verabredungen treffen; Tabuthemen; Zahlensymbolik; Humor

Zu diesem Modul gehört das

Hörbuch zur interkulturellen Kommunikation: Probleme und Chancen der Tourismuswirtschaft in den neuen EU-Ländern

Sprachliche Schwerpunkte

Sprachliche Fertigkeiten

Wir gehen grundsätzlich davon aus, dass alle vier Fertigkeiten, also **Leseverstehen, Hörverstehen, Schreiben und Sprechen**, in unserem Kurs zu entwickeln sind, obschon wir wissen, dass die Schwerpunktsetzung insofern sehr kompliziert ist, da die Anforderungen von vielen externen und internen Faktoren abhängig ist, wobei die jeweilige Branche die entscheidende Rolle spielen dürfte.

In den programmierten Übungen auf der Webseite und auf der CD-ROM überwiegen Aufgaben und Übungen zum Lese- und Hörverstehen sowie zum gelenkten Schreiben; in der Präsenzphase werden vorrangig das Sprechen und das freie Schreiben entwickelt bzw. weiterentwickelt.

Wortschatz

Die Auswahl des Wortschatzes war wesentlich bestimmt durch die ausgewählten Texte, Audios und Videos zur geschriebenen und gesprochenen Geschäftskommunikation. Diese enthalten, wie in der Fachsprache üblich, nicht nur fachorientierte, sondern auch gemeinsprachliche Lexik. Allerdings ist der Anteil der gemeinsprachlichen Lexik recht unterschiedlich. Im Tourismus beispielsweise, der auch in unseren Lehrmaterialien eine größere Rolle spielt, ist er weit umfangreicher als in anderen Fachsprachen.

Über die in den o.g. Texten vorkommende Lexik hinaus werden zielgerichtet insonderheit weitere Internationalismen, Neologismen und fachspezifische Termini bzw. Wörter mit kontextspezifischen Konnotationen geübt. Diese finden sich auch in den Glossaren zu den einzelnen Übungen sowie in den drei Gesamtglossaren auf der Webseite und der CD-ROM.

Grammatik

Die Auswahl der Schwerpunkte für die Behandlung grammatischer Probleme richtete sich ebenfalls nach den ausgewählten geschriebenen und gesprochenen Texten bzw. den in der geschäftssprachlichen Kommunikation vorkommenden und damit zu übenden Textsorten. Inhaltlich unterscheiden sie sich nicht von den im fremdsprachlichen Deutschunterricht generell behandelten grammatischen Erscheinungen, da sich ja die fachsprachliche Spezifik fast ausschließlich auf den Bereich des Vokabulars bezieht, d.h. weil die berufs- und fachorientierte Sprache gegenüber dem allgemeinen Sprachgebrauch über keine spezifische Syntax oder Grammatik verfügt.

Im Vordergrund stand das Üben folgender grammatischer Erscheinungen: Modalverben, eingeleitete und uneingeleitete Nebensätze, Interrogativpronomen, Gebrauch von Konjunktionen, Pronomen „es“, erweiterte Infinitive, Tempora, trennbare Verben, Verben mit bestimmtem Präpositionalkasus, Konjugation, Valenz der Verben, adäquate Adjektive und Adverbien, Zuordnen von Präpositionen, Komparation, Aktiv und Passiv einschließlich Ersatzformen, Indikativ und Konjunktive, grammatisch richtiger Gebrauch von Fremdwörtern, Funktionsverbgefüge, Movierung, Singular/Plural, Indefinitpronomen, Zusammensetzungen und Ableitungen, Wortbildung, Abkürzungen, Konditional- und Kausalsätze, direkte/indirekte Fragesätze, Pronominaladverbien, Fragepronomen, Imperativ, Partikelgebrauch, Satzbildung, Satzverknüpfungsmittel, Wortverwandtschaften.

Rechtschreibung :

Im Vordergrund stehen hier: die neue Rechtschreibung, die Zeichensetzung, die Groß- und Kleinschreibung.

Ausdruck/Sprachstrategien:

Die Arbeit am Ausdruck ist theoretisch- praktisch orientiert und bezieht sich schwerpunktmäßig auf: kommunikative Stile, Fachsprache/Fachkommunikation, Nominal- versus Verbalstil, Gesagtes und Gemeintes, situative und personale Faktoren des Ausdrucks, Redewendungen, Gesprächssorten, dialogtypische Mittel, Verhandlungsstrategien, Moderationsmethoden, Bewegtbild-Potenziale, bildhafte Begriffe, Argumentationsarten, Stilebenen, Körpersprache, verbale und nonverbale Ausdrucksweise, direkte/indirekte Rede, Erörtern, Berichten, Beschreiben, Recherchieren, Interpretieren, Definieren, Zusammenfassen, (Statistiken) Erläutern, Präsentieren, Mittel der Textverknüpfung.

Vermittlung interkultureller Kenntnisse/Entwicklung der interkulturellen Kompetenz

Neben der immanenten Vermittlung interkultureller/landeskundlicher Kenntnisse und der ebensolchen Entwicklung von Komponenten interkultureller Kompetenz in den Modulen Management, Marketing und Service scheint es uns wichtig, Ihnen ein spezielles Modul Interkulturelle Kommunikation anzubieten. Hier sollen nicht nur interkulturelle Kenntnisse, sondern auch Schlüsselqualifikationen für erfolgreiches interkulturelles Handeln systematisch vermittelt werden.