Leitbild der Sprachschule Internationales Sprachzentrum Dialogo (Stand 27.06.2023)

Im **ISD** wird in jeder Hinsicht viel Wert auf die **Qualität** des *Unterrichtes* gelegt. Von den Lernmethoden, über Arbeitsmaterialien bis hin zur persönlichen Betreuung der einzelnen Teilnehmer. Nach langjähriger Erfahrung und konstanter Weiterbildung im Bereich der Fremdsprachen hat das internationale und mehrsprachige ISD-Team eigene Lernmethoden entworfen, um den SprachkursteilnehmerInnen *zielorientierte* Vorteile anbieten zu können. Eine Fremdsprache zu lernen, bedeutet vor allem sprechen und verstehen. Um dieses Ziel zu erreichen ist es notwendig, in einer **kleinen Gruppe** und mit einem klarstrukturierten Lehrplan zu lernen. So werden die **Lehrprogramme** des **ISD** zu Beginn jedes Kurses ausführlich und übersichtlich vorgestellt, damit die einzelnen Lernziele schrittweise erreicht werden können. Wichtigster Bestandteil eines erfolgreichen Lernprozesses im Gruppenunterricht ist eine gewisse Homogenität der Gruppe, die bei der Durchführung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen von anderen Trägern leider oft vernachlässigt wird. Dabei sind besonders die Teilnehmer benachteiligt, die einen akademischen Hintergrund haben, weil die Lernprogramme manchmal zu langwierig werden. Benachteiligt wird dabei auch der rechtezeitige Eintritt in den Arbeitsmarkt und somit die berufliche Integration, was als gemeinschaftliches Interesse das oberste Ziel unserer Maßnahmen darstellt. Um dies zu vermeiden ist es wichtig, einerseits das Zielpublikum genau zu definieren und die didaktischen Hintergründen und Laufbahnen der einzelnen Kursteilnehmer bei der Bildung von Unterrichtsgruppen zu berücksichtigen, wobei beim **Einstufungstest** nicht nur die sprachlichen Vorkenntnisse, sondern auch den Umgang mit dem Lernen und die Fähigkeit, eigene Methoden anzuwenden, eine wichtige Rolle spielen, andererseits spezifische, alternative und kompakte Lernprogramme zu erstellen und anzubieten, um das Lernziel ohne Verzögerung zu erreichen.

Im Unterricht wird die **gesprochene Sprache** bevorzugt, damit die verschiedenen Aspekte der verbalen Kommunikation erlernt und direkt geübt werden können. Daneben *werden die Teilnehmer* mit der **schriftlichen Sprache** (lesen und schreiben) *konfrontiert*, mit Hilfe von Internet, Lehrbüchern, Zeitschriften und Materialien aus dem Schularchiv. Damit werden die neuen Sprachkenntnisse gefördert und bereichert, indem sie während des Unterrichtes **aktiv** und nicht passiv (kein frontaler Unterricht) angewendet werden. Unsere qualifizierten Lehrkräfte bieten in ihren Kursen einen Mix aus traditionell erfolgreichen Lehrtechniken (mit Buch) und neuen multimedialen Mitteln zum Erlernen der Fremdsprache. Der Unterricht wird in der Regel in der entsprechenden Fremdsprache abgehalten. Außerdem halten die Teilnehmer ähnlich wie in Uni-Seminaren zu gegebenen Zeiten Kurzreferate, um die Sprachproduktion sowohl schriftlich als auch mündlich zu fördern.

Arbeitsmarktrelevanz
Bei der Entwicklung unserer Bildungsangebote nach dem Soztialgesetzbuch /SGB) Drittes Buch (III) berücksichtigen wir die Lage und die Entwicklung des Arbeitsmarktes und unterstützen die Teilnehmer bei der Eingliederung in den regulären Arbeitsmarkt.

Unsere Philosophie
Der Umgang mit der Kundschaft soll nicht mechanisch und distanziert, sondern familiärer wirken, als bei den meisten institutionellen (VHS, Universität) oder privaten (Großketten wie z.B. Berlitz, Inlingua, etc.) Anbietern. Die Schulleitung, die Mitarbeiter der Rezeption und die Lehrkräfte zeigen Präsenz (!) und versuchen, den Ansprüchen der Kunden mit **Flexibilität** nachzukommen, solange diese nicht mit den internen, sowie den institutionell vorgegebenen Regeln und den Vertragsbedingungen kollidieren. Jeder Mitarbeiter der Rezeption soll in der Lage sein, mindestens 3 Sprachen ab GER-B2

zu sprechen, um die Kommunikation mit den Kunden und Interessenten zu fördern und somit die Betreuung zu optimieren. Besonders die, die sprachliche Unterstützung brauchen. Ziel ist, in der Kunde-Träger-Beziehung das Zusammenspiel zwischen Professionalität und Informalität zu ermöglichen, um die idealen Voraussetzungen für das Erlernen einer Fremdsprache zu schaffen. Beim ISD wird somit viel Wert darauf gelegt, dass die Selbstunsicherheit, die zu einem Hindernis sowohl in der rezeptiven als auch in der produktiven Kommunikationsphase werden kann, reduziert bis annulliert wird.
Flexibilität zeigt sich auch in der Erstellung der Lernprogramme und der Auswahl der didaktischen Materialien. Hierbei wird darauf geachtet, dass die Lehrwerke aktuell und mit dem zeitlichen Rahmen der Maßnahmen kompatibel sind.

Weitere Leitlinien unserer Arbeitsphilosophie sind höchste Professionalität und ständige Verbesserung der Qualität in allen Bereichen. Dafür werden bestimmte Verfahren eingeleitet und regelmäßig durchgeführt: Evaluierung der Kundenzufriedenheit, Überprüfung der Beteiligung, Lehrertreffen, Versammlungen der Verwaltungskräfte, Überprüfung und bei Bedarf Verbesserung bzw. Erweiterung der Unterrichtsräume, regelmäßige Aktualisierung der Internetpräsenz (inkl. Social Media, Google ads und Bing ads).

Kundengruppe
Die Kunden sind entweder Selbstzahler oder sie werden von Unternehmen, Arbeitsagentur oder Jobcenter vermittelt bzw. finanziell unterstützt. Sowohl beim ersten Kundenkontakt, als auch in der weiteren Beziehung zwischen unserem Sprachzentrum und den Interessenten sind der kulturelle Hintergrund, das didaktische *Know-How* (bereits angeeignete Lernkompetenzen), die zu erreichenden Ziele und die Motivation des Kunden besonders zu beachten. Bei Bedarf müssen die Kompetenzen durch gezielte Einstufungstests festgestellt werden.

Die Kundengruppe des ISD stellt sich durchaus als heterogene Kundengruppe dar, die Im Folgenden soll sie definiert werden. Interessenten, die nicht zur Kundengruppe gehören und bei anderen Anbietern und Kursträger besser betreut werden können, werden diesen weitergeleitet.

Kundengruppe:

- Mediziner (meistens Humanmediziner, auch Apotheker und Zahnmediziner), die das Medizinstudium im Ausland erworben haben und sich im Anerkennungsverfahren (Fachsprachenprüfung) befinden.
- Krankenpfleger die ihre im Ausland erworbene Ausbildung (bzw. Studium) in Deutschland anerkennen lassen möchten.
- Interessenten mit einem abgeschlossenen Studium, die zwecks der Chancenerweiterung bei der Jobsuche eine Weiterbildung in Fremdsprachen (Fachsprache) erzielen.
- Studierende oder Interessenten, die an einer deutschen Universität studieren möchten und die sprachliche Zugangsprüfung (z.B. C1-Hochschule) ablegen müssen.
- Ausländer, die einen Integrationskurs für die soziale und berufliche Eingliederung benötigen.
- Durch Jobcenter bzw. Stadt verpflichtete nicht Deutschmuttersprachler.