

Abkürzungen:

AB = Arbeitsbuchteil GA = Gruppenarbeit KB = Kursbuchteil PL = Plenum
 EA = Einzelarbeit IAW = Interaktives Whiteboard PA = Paararbeit TN = Teilnehmende

Die **Arbeitsbuchübungen** können flexibel eingesetzt werden und sind in selbstständiger Hausarbeit machbar. Wenn im Kurs ausreichend Zeit ist oder die Vorkenntnisse der TN es geboten erscheinen lassen, können sie auch in den Kurs integriert werden. Übungen, bei denen das vermerkt ist, sollten grundsätzlich im Kurs bearbeitet werden.

Einstieg

Nr.	Form	Ablauf	Material	Zeit
1	PL	Die TN sehen sich das Foto an und lesen den Text über Sophie Martin bzw. den Beruf einer Empfangschefin. Fragen Sie, ob sich die TN vorstellen könnten, als Empfangschef/in zu arbeiten, welche Vor- und Nachteile dieser Beruf hat.	KB S. 38	
	GA	Die TN lesen die Situationsbeschreibungen. Klären Sie ggf. unbekannte Wörter. Bilden Sie Gruppen. Der erste TN liest das erste Problem vor und macht einen Lösungsvorschlag. Die anderen TN diskutieren über den Vorschlag und machen ggf. Gegenvorschläge. Die Gruppe muss sich auf eine Lösung einigen. Dann ist der nächste TN mit dem zweiten Problem an der Reihe usw. Abschlusskontrolle im PL: Die Gruppen stellen ihre Lösungen vor.	KB S. 38	

A Anweisungen geben und darauf reagieren

Nr.	Form	Ablauf	Material	Zeit
A1a	PL	Die TN lesen die Aufgabenstellung und die Fragen. Helfen Sie ggf. bei Verständnisschwierigkeiten. Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie den ersten Teil eines Telefongesprächs zwischen Sophie Martin und ihrem Mitarbeiter Alexander Sober hören.	KB S. 39	
	EA	Die TN hören den ersten Teil des Gesprächs und machen Notizen zu den Antworten. Spielen Sie den Hörtext ein zweites Mal ab, damit fehlende Notizen ergänzt werden können. Abschlusskontrolle im PL	Track 038	
	EA	<u>Ü1</u> Wortschatz: Nomen-Verb-Verbindungen	AB S. 200	
A1b	EA	Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie nun den zweiten Teil des Gesprächs hören und Alexander Sober Anweisungen erhält, die er notieren muss. Die TN lesen den Notizzettel, hören den zweiten Teil des Gesprächs und ergänzen die fehlenden Informationen. Spielen Sie den Gesprächsteil bei Bedarf noch einmal ab. Abschlusskontrolle im PL	KB S. 39 Track 039	
	EA	<u>Ü2</u> Wortschatz: Verben mit Präpositionen / Mediation	AB S. 200	
A1c	PL	Die TN berichten über Situationen, in denen sie für eine Kollegin / einen Kollegen einspringen mussten, was sie tun mussten und wie sie die Situation bewältigt haben. Fordern Sie die anderen TN dazu auf, Fragen zu stellen.	KB S. 39	
A2	EA / PA	Weisen Sie auf den Grammatikkasten und erinnern Sie an die verschiedenen Möglichkeiten der Negation. Die TN ergänzen die Negationen in den Sätzen aus dem Hörtext. Wer fertig ist, vergleicht sein Ergebnis mit seinem Lernpartner / seiner Lernpartnerin und korrigiert es ggf.	KB S. 39	

		Abschlusskontrolle durch Vergleich mit dem Hörtext	Track 040	
	EA	<p><u>Ü3</u> Negation</p> <p><u>Ü3a</u> Negationswörter</p> <p><u>Ü3b</u> Das Gegenteil sagen – Sätze negieren</p> <p><u>Ü4</u> Negation</p> <p><u>Ü4a</u> <i>nicht / kein</i></p> <p><u>Ü4b</u> Regel entdecken für die Verwendung von <i>nicht / kein</i></p> <p><u>Ü5</u> Negation</p> <p><u>Ü5a</u> Satznegation / Satzteilnegation – Betonung</p> <p><u>Ü5b</u> ★★★ Satznegation / Negation verschiedener Satzteile – Bedeutung</p> <p><u>Ü6</u> Negation: <i>nicht</i> oder <i>nichts</i></p> <p><u>Ü7</u> Negation: <i>nicht, nichts</i> oder <i>kein</i> – Antworten schreiben</p>	AB S. 200 f.	
A3	GA	<p>Bilden Sie Gruppen. Die TN sammeln gute Gründe dafür, es abzulehnen, für einen Kollegen / eine Kollegin einzuspringen, und schreiben diese auf ein Plakat.</p> <p>Abschlusskontrolle im PL: Präsentation der Plakate und Diskussion: Was sind gute, was weniger gute Gründe?</p>	KB S. 39 Plakate	
	EA	<p><u>Ü8</u> Wortschatz: Verben rund ums Einspringen für Kollegen</p> <p><u>Ü9</u> Wortschatz: rund ums Telefon</p>	AB S. 202	
A4a	GA	<p>Bilden Sie Dreiergruppen. Erklären Sie den TN, dass sie ein Telefongespräch zwischen Chef/in und Mitarbeiter/in spielen sollen – ähnlich wie das zwischen Sophie Martin und Alexander Sober. Eine Person beobachtet das Gespräch und soll Feedback zur kommunikativen Bewältigung der Aufgabe und zur Verwendung der Redemittel geben.</p> <p>Die TN lesen die Redemittel. Klären Sie Wortschatzfragen.</p>	KB S. 39	
	EA	<p><u>Ü10</u> Redemittel <i>absagen/einwenden, nachhaken, einlenken</i>: rezeptiv – Bedeutung der Redemittel</p> <p>Hinweis: Die Übung sollte nach der Einführung der Redemittel und vor dem Rollenspiel in A4 eingeschoben werden.</p> <p><u>Ü11</u> Redemittel <i>absagen / einwenden, nachhaken, einlenken</i>: produktiv – Redemittel sprachlich richtig ergänzen</p> <p>Hinweis: Die Übung sollte nach der Einführung der Redemittel und vor dem Rollenspiel in A4 eingeschoben werden.</p> <p><u>Ü12</u> Redemittel / Schreiben: kleine Gespräche mit passenden Redemitteln schreiben</p> <p>Hinweis: Die Übung sollte nach der Einführung der Redemittel und vor dem Rollenspiel in A4 eingeschoben werden.</p>	AB S. 202 f.	
	GA	<p>Die TN lesen die Situationen. Stellen Sie sicher, dass die Situationen verstanden werden.</p> <p>Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie</p> <p>1. das Gespräch vorbereiten und sich dabei Notizen machen sollen,</p>	KB S. 39	

		<p>2. sich aus den Redemittelkästen mindestens ein Redemittel aussuchen sollen, das sie im Gespräch verwenden,</p> <p>3. nach jedem Gespräch die Rollen tauschen sollen,</p> <p>4. die Gespräche möglichst oft wiederholen sollen, bis sie sie (fast) auswendig sprechen können.</p> <p>Die TN machen sich Notizen über den Gesprächsverlauf und spielen das Rollenspiel. Der / Die Beobachter/in gibt Feedback. Dann werden die Rollen getauscht. Die Übung sollte so oft wiederholt werden, bis jede Person mindestens einmal die Rolle des Mitarbeiters / der Mitarbeiterin innehatte.</p> <p>Abschlusskontrolle im PL: Einzelne Paare präsentieren jeweils ein Gespräch.</p>		
A4b	PA	<p>Bilden Sie aus zwei Gruppen aus A4a Paare, sodass jeweils zwei Personen aus unterschiedlichen Gruppen zusammenarbeiten. Die TN berichten sich gegenseitig vom Telefonat mit ihrer Chefin / ihrem Chef.</p> <p>Abschlusskontrolle im PL: Einige TN berichten im Kurs von ihrem Telefonat.</p>	KB S. 39	

B sich erkundigen, weiterverbinden

Nr.	Form	Ablauf	Material	Zeit
B1a	PL	Die Bücher sind geschlossen. Schreiben Sie die Überschrift des Textes „Ein ehrliches Nein“ an die Tafel. Fragen Sie, worum es in einem Text mit so einer Überschrift gehen könnte, und notieren Sie die Antworten an der Tafel.	Tafel	
	EA	Die TN lesen den Text und markieren die Kernaussage. Abschlusskontrolle im PL	KB S. 40	
	EA	Ü13 Wortschatz: Nomen-Verb-Verbindungen	AB S. 203	
B1b	GA / PL	<p>Pro- und Contra-Diskussion: Fragen Sie die TN, ob man es wirklich immer zugeben soll, wenn man in der Arbeit keine Antwort weiß. Teilen Sie den Kurs in zwei Hälften. Die eine Gruppe sammelt Argumente dafür, die andere dagegen. Die TN können die Argumente durch konkrete Beispiele veranschaulichen. Argumente (und veranschaulichende Beispiele) werden notiert.</p> <p>Bestimmen Sie eine/n Moderator/in, der / die darauf achten soll, dass jeder TN mindestens einmal spricht. Die beiden Gruppen tragen ihre Argumente vor und diskutieren miteinander. Fassen Sie am Ende das Ergebnis der Diskussion bzw. die wichtigsten Argumente zusammen.</p>	KB S. 40	
	EA	Ü14 Lesen: Perfektion im Beruf?	AB S. 203 f.	
B2	PL	<p>Die TN lesen die Arbeitsanweisung und das Beispiel im Buch. Machen Sie deutlich, dass es sich um einen sogenannten „critical incident“ handelt. Fragen Sie die TN, wie sie das Verhalten des brasilianischen Kollegen empfunden hätten und wie sie reagiert hätten, wenn sie von ihm häufiger eine falsche Auskunft bekommen hätten.</p> <p>Bitten Sie die TN, von ihren Erfahrungen mit falschen Antworten am Arbeitsplatz zu berichten. Fragen Sie,</p>	KB S. 40 Tafel	

		<p>1. ob sie schon einmal eine falsche Antwort von einem Kollegen / einer Kollegin bekommen haben,</p> <p>2. wie sie reagiert haben, als sie bemerkt haben, dass die Antwort falsch war, und</p> <p>3. wie die Person, die die falsche Antwort gegeben hat, reagiert hat, als sie sie mit dem Fehler konfrontiert haben. Schreiben Sie die Fragen an die Tafel.</p>		
B3a	EA	<p>Erklären Sie den TN, dass Alexander Sober seine Kollegin vertritt und Telefonate entgegennimmt, aber nicht alle Fragen beantworten kann. Die TN lesen die Aufgabenstellung und sehen sich die Tabelle an. Sie hören die Telefongespräche und machen Notizen. Spielen Sie die Telefongespräche bei Bedarf noch einmal ab, damit die Notizen ergänzt werden können.</p> <p>Abschlusskontrolle im PL</p>	KB S. 40 Tracks 041 – 044	
B3b	EA	<p>Die TN lesen die Aufgabenstellung und die Redemittel. Sie hören die Telefongespräche noch einmal, achten auf die verwendeten Redemittel und ergänzen, bei welchem Gespräch welches Redemittel benutzt wird.</p> <p>Hinweis: Nicht jedes Redemittel wird verwendet.</p>	KB S. 40 Tracks 041 – 044	
	EA	<p><u>Ü15</u> Redemittel <i>sich erkundigen, weiterverbinden</i>: rezeptiv – Bedeutung</p> <p>Hinweis: Diese Übung sollte vor B4 gemacht werden.</p> <p><u>Ü16</u> Wortschatz / Mediation</p> <p><u>Ü17</u> Gespräche verstehen / Redemittel</p> <p><u>Ü17a</u> Telefongespräch verstehen und ordnen</p> <p><u>Ü17b</u> Redemittel <i>sich erkundigen</i> und <i>weiterverbinden</i>: rezeptiv – in Gespräch markieren</p> <p>Hinweis: Diese Übung sollte zur Festigung der Redemittel vor B4 gemacht werden.</p> <p><u>Ü18</u> Redemittel <i>sich erkundigen</i> und <i>weiterverbinden</i>: produktiv – in Antworten verwenden</p> <p>Hinweis: Diese Übung sollte zur Festigung der Redemittel vor B4 gemacht werden.</p>	AB S. 204 f.	
B4	PA	<p>Die TN lesen die zwei Situationen. Klären Sie ggf. Verständnisfragen. Weisen Sie darauf hin, dass in jedem Gespräch mindestens ein Redemittel (B3b) verwendet werden soll.</p> <p>Die TN schreiben gemeinsam zu den Situationen passende Gespräche, lesen diese anschließend so oft mit verteilten Rollen, bis sie sie (fast) frei spielen können.</p> <p>Abschlusskontrolle im PL: Einige TN spielen ihre Gespräche. Die anderen geben Feedback.</p>	KB S. 40	
	EA	<p><u>Ü19</u> Wortschatz / Satzbau: Satzglieder in Fragen ordnen</p> <p><u>Ü20</u> Prüfungsaufgabe Hören und Schreiben.</p> <p>Weisen Sie auf die Bedeutung dieser Aufgabe hin – sie ist an die Prüfungsaufgabe Hören und Schreiben angelehnt. Fokus ist dabei auf der Mediation: Aus einem Hörtext relevante Informationen entnehmen und in schriftlicher Form weitergeben. Regen Sie nach</p>	AB S. 205 f.	

		der Kontrolle im Plenum ein Gespräch an – wie sind die TN vorgegangen, welche Tipps können sie einander geben? <u>Ü21</u> Lesen / Wortschatz: Text zum Thema „Richtig telefonieren“ – passende Verben und Adjektive auswählen		
--	--	--	--	--

C eine Beschwerde verstehen und beantworten

Nr.	Form	Ablauf	Material	Zeit
C1	PL	Fragen Sie, ob die TN sich schon einmal über ein Hotel geärgert und sich beschwert haben, wenn ja, wie. Die TN erzählen von ihren Erlebnissen.	KB S. 41	
C2a	EA / PA	Die TN lesen die Aufgabenstellung mit der Situationsbeschreibung. Sie lesen die E-Mail und notieren, worüber Siglinde Marktfelder sich beschwert. Die TN vergleichen ihre Ergebnisse und diskutieren die Frage, ob die Beschwerde berechtigt ist. Abschlusskontrolle im PL	KB S. 41	
	EA	<u>Ü22</u> Wortschatz: rund um die Beschwerde	AB S. 206	
C2b	PA	Die TN diskutieren, was die Angestellten des Hotels hätten tun sollen, um die Beschwerde von Siglinde Marktfelder zu vermeiden. Abschlusskontrolle im PL: Die TN unterbreiten Lösungsvorschläge.		
	EA	<u>Ü23</u> Wortschatz: typische Ausdrücke im Beschwerdemanagement <u>Ü24a</u> Wortschatz / Lesen: typische Verben eines Beschwerdebriefs in einem Beschwerdebrief ergänzen <u>Ü24b</u> Textmerkmale: Aufbau einer schriftlichen Beschwerde	AB S. 206 f.	
C3a	EA	Schreiben Sie den Satz „ <i>Es ist mir versichert worden, dass ich ein ruhiges Zimmer mit Aussicht aufs Meer und mit Internetanschluss bekommen werde.</i> “ an die Tafel. Markieren Sie die Verbform des Futurs I und erinnern Sie an die Bildung des Futurs I und dessen Bedeutung <i>Zukünftiges</i> . Bitten Sie die TN, alle Verbformen des Futurs I im Brief zu markieren. Abschlusskontrolle im PL	Tafel KB S. 41	
C3b	PA	Die TN lesen die Sätze mit Futur I im Brief noch einmal und bestimmen gemeinsam die zusätzliche Bedeutung des Futur I. Hinweis: Zur Bedeutung „Aufforderung“ gibt es in der E-Mail kein Beispiel. Siehe dazu Ü 25 und 27 im AB	KB S. 41	
	EA	<u>Ü25a/b</u> Futur: Bedeutungen von Futur I (Sicherheit, Vermutung, Aufforderung) verstehen <u>Ü25c</u> Futur: Satzbau <u>Ü26</u> Futur: Satzbau <u>Ü27</u> Futur: Aufforderungen im Imperativ durch Futur I ausdrücken	AB S. 207 f.	
C4	PA	Die TN lesen die Redemittel / Textbausteine. Klären Sie ggf. Wortschatzfragen. Weisen Sie die TN darauf hin, dass die Gliederung der E-Mail der Reihenfolge der Textbausteine (<i>sich entschuldigen, erklären und ein Angebot machen</i>) folgt. Die TN schreiben eine Antwort auf die Beschwerde (C2a)..	KB S. 41	
	GA	Bilden Sie jeweils aus zwei Paaren eine Gruppe. Die TN tauschen Ihre E-Mails und geben sich gegenseitig Feedback. Geben Sie als		

		Feedbackkriterien vor: Aufbau, Inhalt, Verständlichkeit, Verwendung der Textbausteine und Fehler. Abschlusskontrolle im PL: Einige TN lesen ihre E-Mail vor. Sammeln Sie die Texte ggf. ein und korrigieren Sie sie zu Hause.		
EA		<p><u>Ü28</u> Textbausteine: Antwortschreiben auf eine Beschwerde – Textbausteine ergänzen</p> <p><u>Ü29</u> Prüfungsaufgabe Lesen und Schreiben</p> <p>Betonen Sie die Wichtigkeit dieser Aufgabe. Weisen Sie darauf hin, dass es sich um eine Mediationsaufgabe handelt – zunächst ist ein Text zu lesen und zu verstehen. Zeigen Sie, welche der beiden E-Mails für das Leseverstehen relevant ist. In einem zweiten Schritt muss auf Basis dieser Informationen, der zweiten E-Mail und den Angaben dort sowie zusätzlichen Hintergrundinformationen ein Antwortschreiben verfasst werden.</p> <p>Die TN bearbeiten die Prüfungsaufgabe. Lassen Sie die geschriebenen Texte untereinander tauschen und Feedback geben. Die TN überarbeiten die Texte. Regen Sie ein Gespräch über Vorgehensweisen und gegenseitige Tipps an. Sammeln Sie die überarbeiteten Texte ein und korrigieren Sie sie.</p>	AB S. 208 f.	

D Informationen über Beschwerdemanagement verstehen und weitergeben

Nr.	Form	Ablauf	Material	Zeit
D1	PL	Fragen Sie die TN, ob sie sich schon einmal bei einer Firma beschwert haben, wie auf die Beschwerde reagiert wurde und ob die Beschwerde ernst genommen wurde und sie mit der Reaktion auf die Beschwerde zufrieden gewesen sind. Helfen Sie bei Bedarf mit praxisnahen Beispielen: Paketzustellung, Telefonanschluss, Fernsehempfang, Bahnverbindung ...	KB S. 42	
D2a	EA / PA	<p>Die TN lesen die Aufgabenstellung. Regen Sie ein Gespräch an, welche Herangehensweise die TN sinnvoller finden: Zuerst die fünf inhaltlichen Sätze lesen und dann den Text oder umgekehrt? Machen Sie deutlich, dass das beide Herangehensweisen möglich sind – in ersterem Fall wird das Lesen mehr gesteuert. Letzteres ermöglicht, den Text zunächst in der Gesamtheit zu erfassen. In beiden Fällen wird man den Text zweimal lesen müssen.</p> <p>Die TN lesen und korrigieren die Aussagen. Wer fertig ist, vergleicht sein Ergebnis mit seinem Lernpartner / seiner Lernpartnerin. Klären Sie ggf. noch Verständnisfragen.</p> <p>Abschlusskontrolle im PL</p> <p>Hinweis: Klären Sie vor dem Lesen des Textes <u>nicht</u> den Begriff <i>Beschwerdemanagement</i>. Diesen sollen sich die TN selbstständig erschließen.</p>	KB S. 42	
	EA	<p><u>Ü30</u> Wortschatz: Beschwerde</p> <p><u>Ü31</u> Wortschatz: Adjektive zu Thema Beschwerde</p> <p><u>Ü32</u> Wortbildung/Negation: Adjektive auf <i>-bar</i></p> <p><u>Ü33</u> Wortbildung / Negation: Adjektive zum Thema Beschwerde</p> <p><u>Ü34</u> Lesen: Beschwerdemanagement</p> <p><u>Ü35a</u> Wortschatz / Aspekte zu Kategorien zuordnen</p> <p><u>Ü35b</u> Lesen: Bewertungsbogen ausfüllen</p>	AB S. 210 f.	

		Ü35c ★ ★ ★ Mediation: Angaben in einem Fragebogen in eine andere Textsorte bringen		
D2b	EA / GA	<p>Bilden Sie Paare. Jeder TN liest den Text ggf. noch einmal. Die TN sehen das Ablaufschema eines guten Beschwerdemanagements an und beschriften es. Mediation: Die TN erklären mündlich die Funktionsweise eines guten Beschwerdemanagements.</p> <p>Abschlusskontrolle im PL: Zeichnen Sie das Schema an die Tafel und beschriften Sie DIN A4-Zettel mit den Teilschritten im Schüttelkasten. Die TN heften die Zettel an die passende Stelle an der Tafel und erklären jeweils den Schritt.</p>	<p>KB S. 42</p> <p>Tafel</p> <p>DIN A4-Zettel, Klebstreifen (oder Beamer / IAW)</p>	
D3	PL	Fragen Sie die TN, ob es in ihrer Firma ein Beschwerdemanagement gibt / gab, welche Beschwerden dort eingehen / eingingen und wie mit Beschwerden umgegangen wird / wurde.	KB S. 42	