

Im Beruf Unterrichtsplan Lektion 5

Verwendete Abkürzungen:

TN = Teilnehmer/-in(nen), PL = Plenum, EA = Einzelarbeit, PA = Partnerarbeit, GA = Gruppenarbeit

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

	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. 28	
	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 Plenum: Die Gruppen stellen ihre Lösungen vor.	KB S. 28	

A Anweisungen geben und darauf reagieren

	Form	Ablauf	Material	Zeit
A1 a	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. 29	
	EA	Die TN hören den ersten Teil des Gesprächs und machen Notizen zu den Antworten. Spielen Sie die CD ein zweites Mal, damit fehlende Notizen ergänzt werden können. Abschlusskontrolle im Plenum <i>Lösung: 1 zwei kranke Mitarbeiter; 2 am Empfang arbeiten; 3 kennt sich nicht aus, hat nie allein dort gearbeitet; 4 Sie ist sicher, dass er das schafft. Er hat alle Aufgaben gemeistert. Sie sind sehr zufrieden mit ihm.</i>	CD 08	
A1 b	EA	Ü 1 Wortschatz: Nomen-Verb-Verbindungen	AB S. 54	
	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. Abschlusskontrolle im Plenum <i>Lösung: 2 14 Uhr, alle Zimmer für die neuen Gäste bereit sind, 43; 3 an Frau Zeiler wenden; 4 der Tiefgarage möglich</i>	KB S. 29 CD 09	
A1 c	EA	Ü 2 Wortschatz: Verben mit Präpositionen	AB S. 54	
	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. 29	

Im Beruf Unterrichtsplan Lektion 5

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. 29	
		Abschlusskontrolle durch Vergleich mit dem Hörtext <i>Lösung: 1. niemanden; 2. noch nicht; nie 3. nichts; 4. keine; 5. nicht; 6. nirgendwo</i>	CD 10	
	EA	Ü 3 Negation Ü 3 a Negationswörter Ü 3 b Gegenteil sagen – Sätze negieren	AB S. 54	
		Ü 4 Negation Ü 4 a <i>nicht</i> oder <i>kein</i> Ü 4 b Regel entdecken für die Verwendung von <i>nicht</i> oder <i>kein</i>	AB S. 55	
		Ü 5 Negation Ü 5 a Satznegation / Satzteilnegation – Betonung Ü 5 b ★★ ★ Satznegation/Negation verschiedener Satzteile – Bedeutung	AB S. 55	
		Ü 6 Negation: <i>nicht</i> oder <i>nichts</i>	AB S. 55	
		Ü 7 Negation: <i>nicht</i> , <i>nichts</i> oder <i>kein</i> – Antworten schreiben	AB S. 55	
A3	GA	Bilden Sie Gruppen. Die TN sammeln gute Gründe dafür, es abzulehnen, für einen Kollegen / eine Kollegin einzuspringen, und schreiben diese auf ein Plakat. Abschlusskontrolle im Plenum: Präsentation der Plakate <i>Lösungsbeispiel: Wenn ich die Aufgaben nicht kenne, ist das ein guter Grund. Ein Zugticket, das ich für den Tag schon gekauft habe, ist auch ein guter Grund. Ein Schnupfen ist kein guter Grund.</i>	KB S. 29 Flipchart-Bögen, dicke Stifte, Klebefilm	
	EA	Ü 8 Wortschatz: Verben rund ums Einspringen für Kollegen	AB S. 56	
A4	EA	Ü 9 Wortschatz: rund ums Telefon	AB S. 56	
	PA	Erklären Sie den TN, dass sie ein Telefongespräch zwischen Chef/-in und Mitarbeiter/-in – ähnlich wie das zwischen Sophie Martin und Alexander Sober – spielen sollen. Dazu lesen die TN die Redemittel. Klären Sie Wortschatzfragen.	KB S. 29	
	EA	Ü 10 Redemittel <i>absagen/einwenden</i> , <i>nachhaken</i> , <i>einlenken</i> : rezeptiv – Bedeutung der Redemittel Hinweis: Die Übung sollte nach der Einführung der Redemittel und vor dem Rollenspiel in A4 eingeschoben werden.	AB S. 56	
	EA	Ü 11 Redemittel <i>absagen/einwenden</i> , <i>nachhaken</i> , <i>einlenken</i> : produktiv – Redemittel sprachlich richtig ergänzen Hinweis: Die Übung sollte nach der Einführung der Redemittel und vor dem Rollenspiel in A4 eingeschoben werden.	AB S. 56	
	EA	Ü 12 Redemittel/Schreiben: kleine Gespräche mit passenden Redemitteln schreiben Hinweis: Die Übung sollte nach der Einführung der Redemittel und vor dem Rollenspiel in A4 eingeschoben werden.	AB S. 57	
	PA	Die TN lesen die Situationen. Stellen Sie sicher, dass die Situationen verstanden werden. Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie 1. das Gespräch vorbereiten und sich dabei Notizen machen sollen, 2. sich aus den Redemittelkästen mindestens ein Redemittel aussuchen sollen, das sie im Gespräch verwenden, 3. nach jedem Gespräch die Rollen tauschen sollen, 4. die Gespräche möglichst oft wiederholen sollen, bis sie sie (fast) auswendig sprechen können. Bilden Sie Paare. Die TN machen sich Notizen über den Gesprächsverlauf,	KB S. 29	

Im Beruf Unterrichtsplan Lektion 5

	<p>spielen das Rollenspiel und tauschen die Rollen.</p> <p>Abschlusskontrolle im Plenum: Einzelne Paare präsentieren jeweils ein Gespräch.</p> <p><i>Lösungsbeispiel: <u>Situation 1</u>: Chef: Hallo, Frau Kleinert. Frau Kleinert: Hallo, Herr Schnell. Chef: Frau Kleinert, ich habe ein Problem. Könnten Sie vielleicht heute für Herrn Steller einspringen? Frau Kleinert: Das tut mir leid, ausgerechnet heute habe ich einen Termin beim Arzt. Chef: Könnten Sie den nicht verschieben? Ich habe sonst niemanden, der Herrn Steller vertreten könnte. Frau Kleinert: O.k., ich versuche es. (oder: Das geht leider nicht. Ich warte schon seit zwei Monaten auf diesen Termin und er ist wirklich wichtig. Wenn ich ihn verschiebe, muss ich wieder so lange warten.)</i></p> <p><i><u>Situation 2</u>: Chef: Hallo, Herr Kilian, hier spricht Claus Bensinger. Herr Kilian: Hallo, Herr Bensinger. Chef: Sagen Sie, können Sie heute für Renate Nöring einspringen? Herr Kilian: Das geht leider nicht, mein Kind kommt um 14 Uhr nach Hause. Chef: Vielleicht wäre es möglich, dass Ihr Kind zu einem Freund geht? Ich habe sonst niemanden, der heute arbeiten kann. Herr Kilian: Na gut, ich versuche es. Ich rufe Sie zurück, wenn ich das organisiert habe. Chef: Danke, Herr Kilian.</i></p>		
--	--	--	--

B sich erkundigen, weiterverbinden

	Form	Ablauf	Material	Zeit
B1 a	PL	Die TN lesen die Überschrift des Textes. Fragen Sie, worum es in dem Text gehen könnte, und notieren Sie die Antworten an der Tafel.	Tafel	
	EA	Die TN lesen den Text und markieren die Kernaussage. Abschlusskontrolle im Plenum <i>Lösung: Dabei ist es eher ein Zeichen ... machen muss.</i>	KB S. 30	
B1 b	EA	Ü 13 Wortschatz: Nomen-Verb-Verbindungen	AB S. 57	
	GA / PL	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 Argumente werden notiert. Bestimmen Sie einen Moderator, der 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.	KB S. 30	
B2	EA	Ü 14 Lesen: Perfektion im Beruf?	AB S. 57 f.	
	PL	Fragen Sie die TN, 1. ob sie schon einmal eine falsche Antwort von einem Kollegen / einer Kollegin bekommen haben, 2. wie sie reagiert haben, als sie bemerkt haben, dass die Antwort falsch war, und 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. Die TN lesen das Beispiel im Buch und erzählen von ihren Erfahrungen.	Tafel	
B3 a	EA	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, damit die Notizen ergänzt werden können. Abschlusskontrolle im Plenum <i>Lösung: 2 am Hotel parken, Ja; 3 Eincheck-Zeiten, Nein, fragt nach; 4 Einzelzimmer für drei Nächte; Ja</i>	KB S. 30 CD 11–14	
B3 b	EA	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. Hinweis: Nicht jedes Redemittel wird verwendet.	KB S. 30 CD 11–14	

Im Beruf Unterrichtsplan Lektion 5

		<p><i>Lösung: <u>Gespräch 1</u>: Da verbinde ich Sie am besten gleich mit ... Die Kollegen dort ...</i></p> <p><i><u>Gespräch 3</u>: Da muss ich kurz nachfragen. Möchten Sie einen Augenblick warten oder soll ich Sie zurückrufen?</i></p> <p><i><u>Gespräch 4</u>: Einen kleinen Moment bitte, ich schaue mal nach.</i></p>		
	EA	Ü 15 Wortschatz: Verben rund ums Telefonieren	AB S. 58	
	EA	Ü 16 Redemittel: <i>sich erkundigen, weiterverbinden</i> : rezeptiv – Bedeutung Hinweis: Diese Übung sollte vor B4 gemacht werden.	AB S. 58	
	EA	Ü 17 Gespräche verstehen / Redemittel Ü 17 a und b : Telefongespräch verstehen und ordnen Ü 17 c Redemittel <i>sich erkundigen</i> und <i>weiterverbinden</i> : rezeptiv – in Gespräch markieren Hinweis: Diese Übung sollte zur Festigung der Redemittel vor B4 gemacht werden.	AB S. 58 f.	
	EA	Ü 18 Redemittel <i>sich erkundigen</i> und <i>weiterverbinden</i> : produktiv – in Antworten verwenden Hinweis: Diese Übung sollte zur Festigung der Redemittel vor B4 gemacht werden.		
B4	PA	Die TN lesen die Situationen 1–3. Klären Sie ggf. Verständnisfragen. Weisen Sie darauf hin, dass in jedem Gespräch mindestens ein Redemittel (B3 b) verwendet werden soll. Die TN schreiben gemeinsam zu den Situationen passende Gespräche, lesen diese anschließend so oft mit verteilten Rollen vor, bis sie sie (fast) frei spielen können. Abschlusskontrolle im Plenum: Einige TN spielen ihre Gespräche. <i>Lösungsbeispiel: <u>Situation 1</u>: Hotel Hildegard, mein Name ist Baumer, guten Tag. Was kann ich für Sie tun? Gast: Herr Baumer, guten Tag. Haben Sie für das kommende Wochenende ein Einzelzimmer. Herr Baumer: Tut mir leid. Das kann ich Ihnen im Moment nicht sagen. Der Computer für die Buchungen funktioniert erst in einer Stunde wieder. Darf ich Sie zurückrufen oder eine Mail schicken? Gast: Sehr gerne, meine Telefonnummer ist: ...</i> <i><u>Situation 2</u>: Anne: Markthalle Schmidt, guten Tag. Lieferant: Guten Tag Frau Schmidt, hier spricht Ömer von Gema. Sagen Sie, kann ich auch eine Woche später liefern? Anne: Tut mir leid, das kann ich Ihnen nicht sagen. Da muss ich den Filialleiter fragen. Kann ich Sie morgen zurückrufen?</i> <i><u>Situation 3</u>: Mitarbeiter: PC-fit, guten Tag. Frank: Hallo, Sagen Sie, haben Sie den Laptop kx 1253 vorrätig? Mitarbeiter: Da muss ich mich selbst erst erkundigen. Möchten Sie einen Augenblick warten oder soll ich Sie zurückrufen? Frank: Ich warte.</i>	KB S. 30	
	EA	Ü 19 Wortschatz/Satzbau: Satzglieder in Fragen ordnen	AB S. 59	
	EA	Ü 20 ★★★ Wortschatz/Redemittel/Schreiben: Telefongespräch anhand grober inhaltlicher Vorgaben schreiben	AB S. 59	
	EA	Ü 21 Lesen /Wortschatz: Text zum Thema „Richtig telefonieren“– passende Verben und Adjektive auswählen	AB S. 60	

C eine Beschwerde beantworten

	Form	Ablauf	Material	Zeit
C1	PL	Weisen Sie auf das Foto. Fragen Sie, was die TN tun würden, wenn sie ihren Urlaub hier verbringen müssten. 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. 31	
C2 a	EA / PA	Die TN lesen die Aufgabenstellung mit der Situationsbeschreibung. Sie lesen den Beschwerdebrief und notieren, worüber Siglinde Marktfelder sich beschwert. Die TN vergleichen ihre Ergebnisse und diskutieren die Frage, ob die Beschwerde berechtigt ist. Abschlusskontrolle im Plenum <i>Lösung: Sie hatte kein ruhiges Zimmer, keinen Meerblick und der Internetanschluss hat meistens nicht funktioniert.</i>	KB S. 31	

Im Beruf Unterrichtsplan Lektion 5

C2 b	EA	Ü 22 Wortschatz: rund um die Beschwerde	AB S. 60	
	PL	Fragen Sie, was die Angestellten des Hotels hätten tun sollen, um die Beschwerde von Siglinde Marktfelder zu vermeiden. Die TN unterbreiten Lösungsvorschläge. <i>Lösungsbeispiel: Sie hätten ehrlich sagen sollen, dass das Internet nicht zuverlässig funktioniert und eine Baustelle neben dem Hotel ist.</i>		
C3 a	EA	Ü 23 Wortschatz: Adjektive, Adverbien	AB S. 61	
	EA	Ü 24 a Wortschatz/Lesen: typische Verben eines Beschwerdebriefs in einem Beschwerdebrief ergänzen Ü 24 b Textmerkmale: Aufbau eines schriftlichen Beschwerde	AB S. 61	
C3 b	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 Verbformen 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 Plenum <i>Lösung: bekommen werde, Sie werden sicher verstehen, werde ich ... übergeben müssen</i>	Tafel KB S. 31	
C4	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 im Brief kein Beispiel. Siehe dazu Ü 26 und 28 im AB <i>Lösung: <u>Versprechen</u>: bekommen werde; <u>Vermutung</u>: Sie werden sicher verstehen; <u>Drohung</u>: werde ich ... übergeben müssen</i>	KB S. 31	
	EA	Ü 26 Futur Ü 26 a und b: Bedeutungen von Futur I (Sicherheit, Vermutung, Aufforderung) verstehen Ü 26 c Futur: Satzbau	AB S. 62	
C4	EA	Ü 27 Futur: Satzbau	AB 62	
	EA	Ü 28 Futur: Aufforderungen im Imperativ durch Futur I ausdrücken		
	EA	Die TN lesen die Textbausteine. Klären Sie ggf. Wortschatzfragen. Weisen Sie die TN darauf hin, dass die Gliederung des Briefs der Reihenfolge der Textbausteine (<i>sich entschuldigen, erklären und ein Angebot machen</i>) folgt. Die TN schreiben einen Antwortbrief.	KB S. 31	
	PA	Abschlusskontrolle: Die Lernpartner/-innen tauschen ihre Briefe aus und korrigieren sie gegenseitig. Sammeln Sie die Briefe ggf. ein und korrigieren Sie sie zu Hause. <i>Lösungsbeispiel: Sehr geehrte Frau Marktfelder, es tut uns sehr leid, dass Sie sich nicht so wohl gefühlt haben. Leider war es wegen der Baustelle nicht so ruhig bei uns wie gewöhnlich. Natürlich darf es auch nicht zu einem Problem für unsere Gäste werden, dass das Internet nicht immer funktioniert. Wir möchten Ihnen als Entschädigung ein Drittel Ihres Reisepreises anbieten und hoffen, dass wir die Angelegenheit so in Ihrem Sinne klären können. Mit freundlichen Grüßen</i>		
C4	EA	Ü 29 Lesen Ü 29 a Textbausteine: Antwortschreiben auf eine Beschwerde – Textbausteine ergänzen Ü 29 b Textmerkmale: Antwortschreiben auf eine Beschwerde	AB S. 63	
	EA	Ü 30 Lesen/Schreiben Ü 30 a: Beschwerde verstehen Ü 30 b: Anhand von Textbausteinen Antwort auf Beschwerde schreiben	AB S. 63	