

SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

Bookings, reservations and complaints

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](https://www.school-scout.de)



A1.9

Basic skills – Presenting your company

Bookings, reservations and complaints –
Die Arbeit in der Hotellerie kennenlernen

Dr. Peter Schappert



Wie sieht das Tourneebild ihrer Schülerinnen und Schüler aus und was sind die ersten Schritte, um tatsächlich einen so vielfältigen Blick zu erlangen? Wie sieht das Leben aus? Wie sieht man professionell auf Beschwerden? (Diese Fragen stellen sich Ihre Lernenden, wenn sie die Aufgaben und die Hotel-Chancen – beginnen, wenn diese im eigenen Hotel arbeiten. Arbeits- und unternehmerische Erfahrungen, sowie – Sprache und Sprachbewusstheit sind die wichtigsten Unternehmensmerkmale ohne Zweifel in der Arbeit in der Hotellerie.

KOMPETENZPROFIL

Wissen: ES (Erfahrungswissen) für AZJ
Erfahrungswissen
Bewertung: 1. Hören, Gesprächs- und wichtige Informationen entnehmen, 2. Spre- chen, in Dialogen teilnehmen, 3. Lesen, die Aufgaben und Funktionen und Kunden-Verhalten, 4. Schreiben (E-Mail, Textnachricht)
Thematische Bereiche: bookings, enquiries, complaints

A.1.9

Basic skills – Presenting your company

Bookings, reservations and complaints – Die Arbeit in der Hotellerie kennenlernen

Dr. Petra Schappert



Photo: Rich Leag/iStock/Getty Images Plus

© RAABE 2024

Wie sieht das Traumhotel Ihrer Schülerinnen und Schüler aus und was sind die ersten Schritte, um tatsächlich eines zu eröffnen? Wie überzeugt man die ersten Gästinnen und Gäste? Und wie reagiert man professionell auf Beschwerden? Diesen Fragen stellen sich Ihre Lernenden, indem sie Ali, Paul und Mala – drei fiktive Charaktere – begleiten, wenn diese ihr eigenes Hotel eröffnen. Anhand verschiedener authentischer Hörtexte, Lese-, Schreib- und Sprechaufgaben bietet die vorliegende Unterrichtseinheit einen Einblick in die Arbeit im Hotelgewerbe.

KOMPETENZPROFIL

Niveau:	B1 (Differenzierungsmaterial für A2)
Dauer:	8 Unterrichtsstunden
Kompetenzen:	1. Hören: Gesprächen wichtige Informationen entnehmen; 2. Sprechen: In Rollenspielen kompetent interagieren; 3. Lesen: Anfragen von Kundinnen und Kunden verstehen; 4. Schreiben: Eine E-Mail verfassen
Thematische Bereiche:	<i>bookings, enquiries, complaints</i>

Fachliche Hinweise

Warum das Thema „Die Arbeit im Hotel kennenlernen“ im Englischunterricht an der Berufsschule?

Die Hotellerie ist eine internationale Branche, in der Englischkenntnisse von großer Bedeutung sind. Das Gewerbe ist sehr vielseitig und übt sicherlich auf viele Schülerinnen und Schüler eine große Faszination aus, ist es doch nicht zuletzt verbunden mit Themen wie Reisen, im Ausland arbeiten, die Welt kennenlernen. Nichtsdestotrotz kämpft die Hotelbranche derzeit um Nachwuchs, Fachkräfte sind rar. Diese Unterrichtsreihe möchte den Facettenreichtum dieses Berufszweigs aufzeigen und Ihren Lernenden einen Eindruck vom Hotelbetrieb vermitteln.

Hören als Kompetenz

Hören gehört zu den **rezeptiven Kompetenzen**. Beim Hören spielt **Flüchtigkeit** eine große Rolle. Das Gesagte verschwindet sofort wieder. Hat man es nicht gehört, ist die Chance vertan und man muss auf das zweite Hören hoffen – zumindest im Unterricht. Im Alltag muss man nachfragen, und das tut man in der Regel nur einmal. Das Hörerlebnis kann durch verschiedene Aspekte wie **Schnelligkeit, fehlende Deutlichkeit der Aussprache oder hohe Inhaltsdichte** beeinflusst beziehungsweise erschwert werden. Das Hörverstehen sollte im Unterricht durch das Bearbeiten von Aufgaben **unterstützt** werden. Diese Aufgaben sollten vor dem ersten Hören von den Lernenden durchgelesen werden. So wissen sie bereits im Vorfeld, auf welche Informationen sie besonders achten müssen, und hören somit **zielgerichteter**. Durch die Aufgaben kommt bei den Lernenden auch nicht das Gefühl auf, jedes einzelne Detail verstehen zu müssen. Jeder Hörtext sollte **zweimal** gehört werden. Zwischen dem Hören erhalten die Lernenden Zeit für die Beantwortung der Fragen. Auch während des Hörens dürfen die Aufgaben bearbeitet werden.

Sprechen als Kompetenz

Sprechen gehört zu den **produktiven Kompetenzen**. Es stellt eine doppelte Herausforderung dar, denn eng verbunden mit dem **Sprechen** ist das **(Zu-)Hören**. Während man selbst zuhört, plant man bereits den eigenen Gesprächsbeitrag, der zu dem Gehörten passen muss. Das Sprechen selbst ist eine **Verknüpfung verschiedener Tätigkeiten**: Man greift auf das Vokabular im mentalen Lexikon zu, bringt dieses in grammatikalisch richtige Sätze und überlegt sich gleichzeitig, was man inhaltlich sagen möchte. Das ist nicht einfach. Für den Einstieg ist daher der Rückgriff auf bestimmte **Formulierungen** hilfreich, denn diese Phrasen sind etwas, das beruhigt. Später dann, wenn die Sicherheit da ist, kann man darüber hinaus auch **frei formulieren**. Besonders geeignet für das Üben im Schutzraum Klassenzimmer sind **Rollenspiele** und andere **szenische Formen**, die der Theaterpädagogik entlehnt sind.

Schreiben als Kompetenz

Das Arbeiten an der Schreibkompetenz ist stets **prozessorientiert** und teilt sich in drei Schritte: **Planen – Schreiben – Überarbeiten**. In der ersten Phase wird die Basis für einen guten Text gelegt. **Vokabeln** werden zusammengetragen, **Ideen** gesammelt, eine **Struktur** des geplanten Textes festgelegt. Das eigentliche Schreiben kann durch **Formulierungshilfen** unterstützt werden. Nicht zuletzt ist auch der Überarbeitungsprozess sehr wichtig, wenn auch meist von den Lernenden nicht besonders geliebt. Hier gilt es, noch einmal an den **Formulierungen** zu arbeiten, Rechtschreib- oder Grammatikfehler zu finden und zu **korrigieren** und den Text als **Gesamtprodukt** zu bewerten.

Didaktisch-methodische Hinweise

An welches Niveau richtet sich die Unterrichtseinheit?

Die Unterrichtsreihe richtet sich an Auszubildende auf der **Niveaustufe B1**. Da nicht mit umfangreichen Kenntnissen bei den Lernenden gerechnet wird, baut die Einheit die Kompetenzen **Schritt für Schritt** auf. **Differenzierende Hilfestellungen** ermöglichen die Bearbeitung der Materialien von Schülerinnen und Schülern auf dem **Niveau A2**. Die Mindmap in **M 2** bietet auf zwei Niveaus unterschiedliche Hilfestellungen, wie auch die beiden Schreibaufgaben **M 8** und **M 12**.



	Dieses Symbol markiert differenziertes Material. Wenn nicht anders ausgewiesen, befinden sich die Materialien auf mittlerem Niveau.				
	einfaches Niveau		mittleres Niveau		schwieriges Niveau

Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

In der Unterrichtseinheit geht es um **das Hotelgewerbe im Allgemeinen**. Die Behandlung des Themas ist daher eher **berufsspezifisch** gehalten.

Welche Methoden kommen zum Einsatz?

In der Unterrichtsreihe werden insbesondere die Kompetenzen **Hören, Sprechen** und **Schreiben** gefördert. Dies geschieht anhand von Hör-Verstehens-Aufgaben (M 9, M 11) sowie Sprechsituationen (M 6) und Schreibaufgaben (M 8, M 12).

Welche ergänzenden Medien können Lernende und Lehrkräfte nutzen?

- ▶ **Nadolny, Arnd**: Hotel and Catering Milestones. Klett-Verlag. Stuttgart 2010.

Einsatz der Materialien im digitalen Unterricht

In den Materialien **M 4** und **M 9** können die Aufgaben statt analog auch mit einem **digitalen Tool** durchgeführt werden. Auch für das Material **M 11** ist eine digitale Erarbeitung vorgesehen, für die die Lernenden **Smartphones** oder **Tablets** einsetzen können.



Auf einen Blick

1./2. Stunde

Thema: Talking about the hotel of your dreams

M 1 **Open the hotel of your dreams! – A collage** / Bilder beschreiben und Aussagen über das eigene Traumhotel treffen (UG)

M 2 **Design the hotel of your dreams – A mindmap** / Sein Traumhotel konkret planen (GA)

M 3 **Finding guests – Advertising your hotel** / Anzeigen analysieren und eine Anzeige für das eigene Hotel verfassen (GA)



3./4. Stunde

Thema: Enquiries and potential first guests

M 4 **The first guest! – Reading an enquiry** / Informationen einer Anfrage entnehmen (EA)

M 5 **Important words to know – A vocabulary sheet** / Sich mit wichtigen Vokabeln zum Thema vertraut machen (EA)

M 6 **Answers to all questions – A telephone call** / In einem Telefonat Fragen klären (GA)

M 7 **Competent or not? – Giving feedback** / Rückmeldung zum Rollenspiel geben (EA, GA)

M 8 **Looking forward to seeing you soon – Writing a confirmation letter** / Eine Reservierungsbestätigung schreiben (EA)



5./6. Stunde

Thema: First guests arrive

M 9 **The guests arrive – A listening comprehension** / Einem Hörtext Informationen entnehmen (EA)

M 10 **Places to go to – Some Internet research** / Im Internet Sehenswürdigkeiten und Restaurantempfehlungen recherchieren (GA)

Benötigt:

- die Audiodatei in ZM 1 sowie ggf. das Transkript in ZM 2



7./8. Stunde

Thema: Dealing with complaints

M 11 **A guest complains – A reading/listening comprehension** / Einem Beschwerdegespräch Informationen entnehmen und Lösungen entwickeln (EA, PA)

M 12 **Appeasing an angry guest – Writing an email** / Auf eine Beschwerde mit einer E-Mail reagieren (EA)

M 13 **Answering a complaint – Giving feedback** / Zu einem Schreibprodukt von Mitschülerinnen und Mitschülern Rückmeldung geben (EA, PA)

Benötigt: • ggf. die Audiodatei in ZM 3



Minimalplan

Sie haben nur zwei Doppelstunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

1./2. Stunde: Enquiries and potential first guests M 4–M 8

3./4. Stunde: Dealing with complaints M 11–M 13

Zusätzlich im Online-Archiv bzw. in der ZIP-Datei

ZM 1 Audio-Datei zu M 9

ZM 2 Transkript zu M 9

ZM 3 Audio-Datei zu M 11



