

Een krachtige leeromgeving creëren

= een leeromgeving die erop gericht is om constructieve leerprocessen te ondersteunen

Hoe?

Door o.a. gebruik te maken van activerende werkvormen

Welke?

Uit onderzoek is gebleken dat het een misvatting is dat er slechts één of enkele goede werkvormen zouden bestaan.

De keuze van de werkvorm wordt door verschillende factoren bepaald:

- De doelstelling die je wil bereiken
- De lesfase (oriënteren, vastzetten, oefenen)
- Je persoonlijkheid, je mogelijkheden als leraar
- Het type leerstof
- De situatie (grootte klas, eerste of laatste lesuur, ...)
- De leerstijl van de leerlingen: op welke manier neemt de leerling het best de informatie op? (auditieve type, motorische type, leestype, gesprekstype, schrijftype) : zie www.ohmygods.be

Soorten activerende werkvormen

Samenwerkingsvormen

Bekend – benieuwd – bewaard

= voorafgaand aan bv. een tekst / DVD-fragment film vatten leerlingen in groepjes van drie samen wat ze van het onderwerp weten (bekend). Dan formuleren ze vragen over wat ze niet weten (benieuwd). Na lectuur van de tekst of bekijken van het fragment doen ze dat weer, maar nu stellen ze samen vast wat ze te weten zijn gekomen (bewaard).

Check-in duo's

= oefeningen waarbij eerst individueel een vraag wordt beantwoord of een opdracht wordt gemaakt. Nadien vergelijken ze in duo hun antwoorden. Wanneer er verschillen zijn, wordt er overlegd. De leraar bespreekt alleen vragen waarover geen overeenstemming is bereikt. Deze werkvorm is zeer bruikbaar bij het nabespreken van oefeningen, maar ook als kort intermezzo tijdens een instructie. De leraar kan heel snel en efficiënt weten of de leerlingen de kennis hebben verworven.

Groepsproject

Stap 1: groepsindeling en voorstelling thema('s), subthema('s).

Stap 2: elke groep maakt een planning op, verdeelt de rollen en taken

Stap 3: leerlingen verzamelen informatie, analyseren en bewerken die. Ze evalueren zowel de resultaten als het groepsproces en komen tot conclusies.

Stap 4: de voorbereiding van de verslaggeving bv. powerpointpresentatie, ...

Stap 5: evaluatie (zowel proces als product)

Legpuzzel (basis- en expertengroepen)

= heeft als doel dat leerlingen zelf informatie opdoen, die verwerken en doorgeven aan elkaar. De begeleider vormt basisgroepen van bv. 4 leerlingen. Hij nummert de deelnemers per groep. Alle gelijke nummers in de verschillende groepen krijgen dezelfde informatie en opdrachten (= verdeelde informatie per groep). De deelnemers werken

zich individueel door hun opdracht en informatie heen. Nadien gaan de deelnemers met dezelfde opdracht samen zitten, leggen hun bevindingen en oplossingen samen en bevragen elkaar over hun opdracht (= expertengroep). Ze noteren want ze moeten straks naar hun basisgroep terug om verslag uit te brengen. In de basisgroep brengt elke expert verslag uit over de deelopdracht. Als slottaak kan in die groep een verslag worden gemaakt of een affiche worden ontworpen.

Spin

= een ideale werkvorm om bij het aansnijden van een nieuw concept leerlingen te stimuleren creatief te zijn. Met deze werkvorm maken leerlingen (vb. 2 tot 4 in een groepje) een soort woordenweb. De leraar legt in het midden van de groep een groot blad met daarop een begrip of een naam. Vanuit dit centrale woord (het lijf van de spin) lopen acht draden (de poten van de spin). Bij iedere lijn komt er een associatie bij het centrale begrip vb. een zin, een woord, een tekening. Leerlingen denken daarbij voor zichzelf en pas als ieder in de groep het eens is over de associatie schrijft of tekent de leerling het geassocieerde bij de poot van de spin. Eventueel kan iedere leerling met een eigen kleur werken. Als nabespreking kunnen de spinnen aan de klas worden voorgesteld. Er kan ook gepraat worden over hoe de samenwerking in de groep verliep. Deze werkvorm is geschikt voor het activeren van voorkennis maar kan ook worden gebruikt bij de verwerking na het lezen van een tekst. Bv. de naam van de hoofdpersoon is het lijfje van de spin en leerlingen vormen dan poten met woorden of gebeurtenissen in het verhaal die met de hoofdpersoon te maken hebben.

Interactievormen

A/B-activiteiten

= de leraar laat de leerlingen bij deze werkvorm per twee werken. Elke leerling krijgt een bepaalde rol.

Interview

= met deze werkvorm gaat de leerling op zoek naar informatie. Best is om deze werkvorm goed voor te bereiden. Een paar praktische tips:

- bereid de vragen goed voor
- begin met je voor te stellen
- vraag beleefd of de geïnterviewde wil meewerken
- leg kort uit wat de bedoeling is van het interview (zeg waarvoor de gegevens worden gebruikt)
- reageer niet verbaasd op bepaalde antwoorden
- suggereer geen antwoorden aan de ondervraagde
- controleer of je goed begreep wat er is geantwoord
- vergeet bij de afsluiting de ondervraagde niet te danken

Rollenspel

= De spelers van een rollenspel leven zich in in de rol van iemand anders.

Opdrachtvormen

Affiche maken

De lln krijgen individueel of in groep een onderwerp. Ze gaan na welke informatie belangrijk is om aan anderen mee te delen. Nadien maken ze een ontwerp voor een affiche, kiezen een techniek (collage, fotomontage...) en maken de affiche. Deze wordt aan de klas voorgesteld en besproken.

Collage

Met behulp van vlak, waardeloos materiaal wordt een boodschap visueel uitgedrukt.

Muurkrant

= de krant aan de muur geeft een bepaald, afgebakend probleem of thema weer. Het creatieve eindresultaat wordt nadien klassikaal besproken.

Mindmapping

= alle leerlingen krijgen een pen/stift van een verschillende kleur en per groep wordt een groot vel papier gegeven. Het lesthema dat ze moeten uitwerken, schrijven ze in het midden. Elke om (afgesproken) beurt noteert de belangrijkste ideeën die horen bij het thema. Nadien mag ieder (individueel) andere ideeën toevoegen of verbindinglijnen trekken. De werkvorm is bruikbaar als een nieuw lesonderwerp wordt ingevoerd (wat weten ze al?) of na het onderwijzen ervan (wat weten ze erover en zetten ze in de verf? Welke relaties leggen ze?) De werkvorm helpt leerlingen om begrippen te verhelderen en laat hen relaties tussen begrippen ontdekken.

Zelfontdekkingsmethode

De lln moeten zonder hulp van de leraar de doelstellingen verwerven. Dit vergt tijd, maar leidt tot een goede motivering van de lln. Bij geleide zelfontdekking wordt op de één of andere manier nog hulp geboden.

Spelvormen

Quiz

= met een quiz wordt de (voor)kennis van leerlingen getest. Deze werkvorm motiveert leerlingen erg (mentaliteit van de winnaar). Eigenlijk is het een werkvorm waarmee ze spelenderwijze leren. Houd er echter rekening mee dat er sterke leiding moet zijn want anders kan het verkeerd lopen in grotere klassen. Zorg er ook voor dat zwakkere, stillere leerlingen niet uit de boot vallen.

Instructievormen

Contractwerk

= is een organisatievorm waarbij voor de individuele leerling een activiteitenpakket voor een bepaalde periode formeel wordt vastgelegd. Voor de afwerking van het pakket krijgt hij/zij een bepaald deel van de klastijd (contractwerktijd) ter beschikking, waarbij hij/zij relatief zelfstandig over de duur én de volgorde van de onderscheiden activiteiten kan beslissen.

Randvoorwaarden: het is **geen huiswerk**, maar het gebeurt tijdens de klastijd - er zitten **minimum twee opdrachten** in het pakket zodat de leerling kan kiezen waarmee hij begint - sommige leerlingen moeten geholpen worden bij het **plannen** - het vraagt wat ervaring om een goede **afwisseling** te maken van moet- en magtaken - contractwerk is niet alleen papierwerk voor de leerling. Het moet er in de klas meer aan toegaan zoals in een laboratorium, met proefjes, vergelijkend onderzoek, het uitproberen van iets en het noteren van resultaten. Het takenpakket is dus een **activiteitenpakket**.

Hoekenwerk

= is een vorm van interne differentiatie, waarbij de leerlingen aan de hand van opdrachtkaarten, fiches en instructieve spelen individueel of in kleine groepjes in « hoeken » werken om zo op eigen ritme en op eigen niveau verschillende stappen van het leerproces te verwerken. Voorbeelden: de **computerhoek** voor opzoekwerk in een digitale encyclopedie of op het web of voor gebruik van educatieve programma's - de **luisterhoek** voor het afwerken van een luisteropgave - de **docuhoek** voor het zelfstandig opzoeken in naslagwerken - de **ontdekhoeke** voor het uitvoeren van een proef - de **diahoek** voor het bekijken van een dia met een diakijkertje - de **werk- en overleghoek** waar in kleine groep opgaven worden afgewerkt vooraleer er met een carrousel- of doorschuifstelsel op afgesproken tijd naar een volgende hoek (opdracht) wordt overgegaan - de **moet- en maghoek** waar de leerling die het wat moeilijker heeft met de leerstof een moetopdracht krijgt zodat hij het leerstofonderdeel op eigen ritme kan herhalen. In de maghoek worden keuzeopdrachten gemaakt.

Passen en meten

= leersituatie waarbij de juiste combinatie moet worden gemaakt, of waarbij de juiste volgorde moet worden gevonden. De leerlingen krijgen slechts een deel van de info en kunnen alleen door overleg de juiste combinatie vinden. Voorbeeld: zo kunnen bij woorden de juiste betekenissen worden gezocht, bij zinsdelen hun functie, bij personages hun karakterbeschrijving.

Enkele voorbeelden

Gruppenarbeit: Wintersport

Aufgabe

Ihr wollt eine Woche Schneurlaub buchen, aber wisst nicht genau wo. Deswegen sucht ihr euch Information über verschiedene Skiorte.

Arbeitet zusammen und erlebt einen tollen super coolen Urlaub im Skiort eurer Wahl. Um eure Freunde zu informieren, stellt ihr eine kurze Reisebroschüre mit den wichtigsten Informationen zusammen.

Ihr seid insgesamt eine Gruppe von 10 Personen.

Prozess

Ihr plant eine Woche Wintersporturlaub. Dafür arbeitet ihr in Gruppen von maximal 4 Personen.

Jedes Mitglied hat einen Auftrag zu erfüllen.

1.Person: kümmert sich um die Anreise und den Transport und eine Karte von der Gegend.

2.Person: kümmert sich um die Unterkunft und das Restaurant.

3.Person: kümmert sich um das Wintersportangebot und andere Dienstleistungen.

4.Person: kümmert sich um die Checkliste für den Wintersport.

1. Diskutiert zuerst wohin ihr hinfahrt. Schaut euch die Webseiten an und begründet eure Antwort.

- Garmisch Partenkirchen

Dachstein

Zermatt

2. Ihr möchtet mit dem Zug reisen. Wie sieht die Planung aus? Was kostet es?

3. Was für Unterkunft wird gebucht: Hotel, Zimmer, Apartments, Ferienwohnungen? Wie teuer ist die Unterkunft?

4. Sucht aus, was man unternehmen kann: welche Sportangebote, Skipasspreise, was gibt's abseits den Pisten? Sucht 20 Wörter zum Wortfeld Wintersport und übersetzt diese Wörter ins Niederländische.

5. Schaut auch bei den Geschäften, was man für Wintersport braucht und stellt eine Checkliste (d.h. eine Liste worauf steht was man unbedingt braucht und was man mitnehmen soll) zusammen.

6. Schreibt den Text für die Reisebroschüre. Er soll Informationen aus den oben genannten Schritten enthalten.

Credits und Quellen

Folgende Webseiten können eine Rolle spielen:

www.holidaybase.de/rubrik-ziele-winter-deutschland.htm

<http://www.schneehoehe.de/shop/>

www.bahn.de

<http://www.ski-obertauern.at/>

www.munich-airport.de

www.zugspitze.de

www.skiamade.com

www.zermatt.ch

www.zermatt.ch/d/unterkunft

www.sbb.ch/pv/index_d.htm

http://www.dachstein.net/wi_index.html

Internetrecherche: die Ostkantone

Ostbelgiens beste Trümpfe



Erleben



Entdecken



Erholen



Entspannen



Auftanken



Aktiv sein



Geniessen

Einführung/Aufgabe

Eine Familie (Eltern und zwei Kinder) plant eine Woche Urlaub in den Ostkantonen, im deutschsprachigen Gebiet Belgiens.

Es ist das erste Mal, dass die Familie hier den Urlaub verbringt. Diese Woche muss einen Eindruck davon geben, was die Ostkantone zu bieten haben.

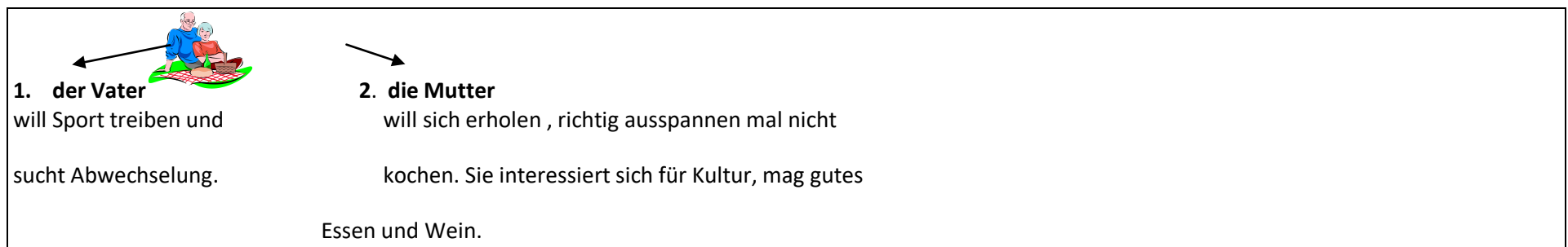
Das Problem ist, dass jedes Mitglied der Familie andere Interessen hat.

Damit der Urlaub gut vorbereitet ist, müsst ihr einen Reiseweg, der den Interessen und Bedürfnissen der Mitglieder entspricht, beschreiben.

Das bedeutet, dass ihr die interessanten Orte besucht und Fotos für Ihr Fotoalbum macht.

Prozess

1. Bildet Gruppen von 3- 4 Personen. Jede Arbeitsgruppe ist eine Familie. Jedes Mitglied der Familie hat verschiedene Interessen und will andere Sachen unternehmen.
2. Nachdem ihr eure Rolle ausgewählt habt, müsst ihr die Reise in den Ostkantonen starten. Jede Person besucht die Orte, wofür er/sie sich interessiert. Sammelt Information und sucht Fotos.
3. Macht ein Fotoalbum und schreibt Kommentar zu den verschiedenen Bildern. Das Album soll toll, farbllich und originell sein!





3. Die 17 jährige **Tochter** ist sportlich, liebt Musik und geht gern aus. Sie geht täglich joggen. Am liebsten möchte sie radwandern und surfen .



4. Der 15 jährige **Sohn** ist sportlich, spielt Fußball und möchte den Urlaub ganz aktiv verbringen.

Links

<http://www.eastbelgium.com/de/trumpf.html>

<http://www.eastbelgium.com/de/trumpf.html>

www.ful.ac.be/hotes/cnatbotrange/de/homede.htm

<http://st.vith.com/inhalt/seiten/sankt-vith.html>

<http://www.eifeltour.de/Texte/Orte/BelgEifel/Malmedy.html>

<http://www.worriken.com/framesd.html>

<http://www.drosson.be/index.html>

<http://www.sporthotel-clc.be/index.html>

<http://www.cyrano.be/Le%20Cyrano%20-%20DE.htm>

<http://www.naturpark-hohesvenn-eifel.de/ger/die6landschaften/index.php>

<http://www.ostbelgien.be/de/gastgs.html>

<http://www.ostbelgien.be/de/gastgt/gastgt1.html>

Einkaufszettel

Sucht euch einen der Einkaufszettel aus und versucht ein Portrait zu machen von der Person, die die Einkäufe gemacht hat (10-15 Sätze). Stelle diese Person vor der Klasse vor.

oder/und

Fertigt eine Collage zu der Person an. In Zeitungen, Illustrierten und Magazinen findet ihr passende Bilder dazu.

WAS wurde eingekauft?

WANN wurden die Waren eingekauft? (morgens, mittags, abends?)

WER hat eingekauft? (Mann, Frau, Kind? Alter? Kleidung? Aussehen?)

Welchen BERUF hat die Person oder ist sie nicht berufstätig?

Hat die Person eine FAMILIE? Beschreibt die Familie!

Gibt es HAUSTIERE in der Familie?

WARUM wurden die Waren gekauft? (Alltag / Feier / Wochenende / Party /)

Welche INTERESSEN und HOBBYS hat die Person?

Welche GEWOHNHEITEN hat die Person?






Wie verbringt die Person den URLAUB?




Was ist euch noch aufgefallen?

HOEKEN- en CONTRACTWERK IM HOTEL

Doelstellingen:

- Schriftelijk een hotelovernachting kunnen reserveren
- Telefonisch een hotelovernachting kunnen reserveren
- Je kunnen aanmelden in een hotel
- Informatie kunnen inwinnen over hoteldiensten
- Klachten kunnen neerleggen bij de hotelreceptie
- Enquête over een verblijf in een hotel kunnen invullen
- Klachten in het gastenboek van een hotel kunnen schrijven
- Berichten in een hotel kunnen begrijpen

| WERKBRIEF | | | | | | | | |
|-----------|--|----------------------|---|------------------|----------------------|---|-----------|--------------|
| N° | OPDRACHT/ACTIVITEIT | INDIVIDUEEL/IN GROEP | LEERMIDDELEN | BESCHIKBARE TIJD | VERPLICHT/KEUZE | EVALUATIE | AFGEWERKT | CONTROLE LKR |
| 1 | Schriftliche Reservierung : Wortschatz | G (1-3) | Wortschatz Aufgabe 1.1 | 5' | V |  | | |
| 2 | Hören | I | Bestimmt so! Vaktaalwerkboek Aufgabe 1.2, 1 + CD | 5' | K |  | | |
| 3 | Lesen | I | Aufgabe 2 | 10' | V |  | | |
| 4 | Schreiben | I | Aufgabe 3, 4 | 10' | V |  | | |
| 5 | Schreiben | I | Aufgabe 7 | 15' | V | Leerkraft | | |
| 6 | Telefonische Reservierung : | G (2) | Aufgaben | 10' | V (1, 4) K (2, 3) |  | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-------|--|-----|----------------------------|---|--|--|
| | Wortschatz | | | | | | | |
| 7 | Sprechen | G (2) | Bestimmt so! Vaktaalwerkboek Aufgabe 2.5 | 20' | V | | | |
| 8 | Sprechen | G (2) | Aufgabe 2.6 | 15' | V | Leerkraft (telefoongesprek later) | | |
| 9 | Ankunft im Hotel : Wortschatz | G (2) | Aufgabe 1, 2 | 20' | K (1) V (2) |  | | |
| 10 | Informationen über Hoteldienstleistungen und Reklamationen | I | Aufgabe 1 bis 6 | 15' | V (1, 4, 6) K (2, 3, 5) |  | | |
| 11 | Abreise | 1-3 | Aufgabe 4.1, 4.2 | 10' | V |  | | |

OPDRACHT 1: schriftliche Reservierung / Wortschatz

Trage die Nummern ein.

| | | | |
|-----|---|-----|------------------------------|
| 1. | das Einzelbett/en das Einzelzimmer/- | 12. | das Badezimmer |
| 2. | das Doppelbett/en das Doppelzimmer/- | 13. | das Bad/er |
| 3. | der Fernseher/- | 14. | die Dusche/n |
| 4. | das Radio/s | 15. | das Waschbecken/- |
| 5. | das Telefon/e das Telefonapparat/e | 16. | die Toilette/n |
| 6. | der Schreibtisch/e | 17. | der Spiegel/- |
| 7. | der Kleiderschrank/e | 18. | der Haartrockner |
| 8. | der Internetzugang | 19. | der Teppich/e |
| 9. | die Klimaanlage | 20. | der Balkon |
| 10. | die Minibar | 21. | der Versammlungssaal/ - säle |
| 11. | der Speisesaal/ -säle das Restaurant/s | 22. | der Fahrstuhl/e |



OPDRACHT 2: schriftliche Reservierung / Hören

Bestimmt so!2 Vaktaalwerkboek, Seite 21, Aufgabe 1.2

OPDRACHT 3: schriftliche Reservierung / Lesen

Bestimmt so!2 Vaktaalwerkboek, Seite 22, Aufgabe 2

OPDRACHT 4: schriftliche Reservierung / Schreiben

Bestimmt so!2 Vaktaalwerkboek, Seiten 23-24, Aufgaben 3 + 4

OPDRACHT 5: schriftliche Reservierung / Schreiben

Bestimmt so!2 Vaktaalwerkboek, Seite 25, Aufgabe 7

OPDRACHT 6: telefonische Reservierung / Wortschatz

1 Ein Beispiel

** Guten Abend, haben Sie noch ein Doppelzimmer frei?

++ Leider nicht, wir sind voll belegt. Aber in unserem Hotel "Riviera" ist noch etwas frei.

** Und wo liegt das, bitte?

++ Nur 5 Minuten zu Fuß von hier. Es ist nicht an der Promenade, aber doch zentral, und auch billiger.

** Wie viel kostet da ein Doppelzimmer mit Dusche?

++ Mit Frühstück €90.

** Ja, das geht. Könnten Sie uns dort anmelden?

++ Ja, ich kann sofort anrufen. Wie ist Ihr Name, bitte?

** Bauer.

++ In Ordnung. Sie haben Zimmer 34. Kommen Sie, ich zeige Ihnen den Weg zum Hotel "Riviera".

2 Bitte empfehlen Sie ein Hotel

** Grüß Gott. Ich möchte drei Tage in dieser Gegend verbringen. Können Sie mir ein Hotel oder eine Pension empfehlen?

++

** Ich möchte lieber ruhiger wohnen.

++

** Ja, und wie viel kostet ein Einzelzimmer mit Frühstück?

++

** Ich möchte eigentlich nicht so viel ausgeben.

++

| HOTEL-NAME | LAGE | EZ/ÜF |
|---------------|---------|-------|
| Hotel König | zentral | € 135 |
| Pension Adler | ruhig | € 90 |
| Gasthof Lamm | am Wald | € 80 |

3 Lesen Sie und notieren Sie die Wünsche des Kunden

** Guten Tag! Ich möchte am 27.April in Zürich übernachten. Können Si emir bitte ein Einzelzimmer reservieren?

++ Möchten Sie ein Zimmer im Zentrum?

** Nein, besser am Stadtrand, am liebsten nicht zu weit von der Autobahn.

++ Wir haben da das Hotel Rex, direkt an der Autobahn, oder den Gasthof Springli, abgelegener, aber ruhiger und auch billiger.

** Ich würde dann lieber den Gasthof nehmen. Was kostet ein Einzelzimmer mit Frühstück?

++ 100 Schweizer Franken.

| |
|--------------------|
| Termin: |
| Ort: |
| Arrangement: |
| |

Lage:

4 Suche die richtige Kombination

Haben Sie für den 3.Mai noch ein Doppelzimmer zur Seeseite frei?

Wir möchten gern für den 12.Juni ein Doppelzimmer mit Bad reservieren.

Vielen Dank.

Nein, das geht leider nicht.

Richter.

Na

ja, dann nehme ich ein Zimmer zur Gartenseite.

Oh, wir haben nur noch ein Doppelzimmer mit Dusche frei.

Keine

Ursache.

Gut, auf welchen Namen, bitte?

Nein, leider nur noch zur Gartenseite.

Schulze.

Hm, ... das geht

auch.

Haben Sie vom 7. bis zum 15. August noch ein Doppelzimmer frei?

Ich möchte für den 13. September gern ein Einzelzimmer reservieren. Schade.
Dann auf Wiederhören!

Ja, da haben wir noch etwas frei. Wie ist Ihr Name, bitte? Tut mir Leid, da ist leider
alles belegt. Auf Wiederhören!

Raabe. Geht in Ordnung, Herr Raabe. Haben Sie für den 15. Juli
noch ein Einzelzimmer frei? Mit Bad bitte?

Raabe. Nein, nur noch vom 7. bis zum 13. August Gut, wie ist
Ihr Name bitte?

OPDRACHT 7: telefonische Reservierung / Sprechen

Bestimmt so! 2 Vaktaalwerkboek, Seite 25-27 Aufgabe 8 : Rollenspiele

Werk in duo .Deze oefening is een voorbereiding op opdracht 8.

Je mag voor deze oefening langskomen, indien je je niet zeker genoeg voelt.

OPDRACHT 8: telefonische Reservierung / Sprechen

Deze opdracht bereid je met twee voor. Maak gebruik van het vouwblad "Deutsch im Alltag und im Büro". Kies voor één van de 4 gesprekken en kom na de voorbereiding bij de leraar langs.

Gesprek 1

- Je bent secretaresse/ secretaris bij de firma 'Wolters' uit Hasselt
- Telefooneer naar hotel 'Zur Krone' in Wiesbaden.
- Begroet de receptioniste en zeg je naam.
- Je baas (meneer Peeters) moet naar een congres in Wiesbaden van 15 tot 18 maart en daarom wil je een kamer reserveren.
- Hij wil een 2-persoonskamer met douche en toilet
- Vraag of er nog een kamer vrij is.

- Informeer naar de prijs per nacht in halfpension
- Vraag of er in de kamer airco aanwezig is.
- Vraag of het hotel in het centrum ligt. Indien niet, informeer naar de vervoersmogelijkheden om in het centrum.
- Vraag ook of er in het hotel sportfaciliteiten zijn.
- Je reserveert de kamer. Geef de naam van je baas en het telefoonnummer van de firma (003211456589)
- Sluit het gesprek af.

Gesprek 2

- Je bent secretaresse/ secretaris bij de firma 'Santex' uit Tervuren
- Telefooneer naar hotel 'Zur Krone' in Wiesbaden.
- Begroet de receptioniste en zeg je naam.
- Je chef (mevrouw Gielis) moet naar een congres in Wiesbaden van 21 tot 26 mei en daarom wil je een kamer reserveren.
- Zij wil een 1-persoonskamer met bad, toilet, terras
- Vraag of er nog een kamer vrij is.
- Informeer naar de prijs per nacht met ontbijt
- Vraag of er in de kamer een haardroger aanwezig is.
- Vraag of je na 21 uur nog in het restaurant iets kan eten
- Vraag ook of er in het hotel een zwembad is
- Je reserveert de kamer. Geef de naam van je chef en het telefoonnummer van de firma (003226458529)
- Sluit het gesprek af.

Gesprek 3

- Je bent secretaresse/ secretaris bij de firma 'Petrico' uit Mechelen
- Telefooneer naar hotel 'Zur Krone' in Wiesbaden.

- Begroet de receptioniste en zeg je naam.
- Je baas (meneer Hens) moet naar een congres in Wiesbaden van 3 tot 5 augustus en daarom wil je een kamer reserveren.
- Hij wil een 2-persoonskamer met douche en toilet op de eerste verdieping.
- Vraag of er nog een kamer vrij is.
- Informeer naar de prijs per nacht in volpension
- Vraag of er in de kamer een TV en internetaansluiting aanwezig is.
- Vraag of het hotel een garage heeft.
- Informeer of meneer Hens zijn hond mag meebrengen.
- Je reserveert de kamer. Geef de naam van je baas en het telefoonnummer van de firma (003215245679)
- Sluit het gesprek af.

Gesprek 4

- Je bent secretaresse/ secretaris bij de firma 'Tambo' uit Merksem
- Telefooneer naar hotel 'Zur Krone' in Wiesbaden.
- Begroet de receptioniste en zeg je naam.
- Je chef (mevrouw Verhelst) moet naar een congres in Wiesbaden van 16 tot 19 januari en daarom wil je een kamer reserveren.
- Zij wil een 2-persoonskamer met bad, toilet en met uitzicht op de tuin
- Vraag of er nog een kamer vrij is.
- Zeg dat meneer Verhelst één nacht in het hotel zal doorbrengen
- Informeer naar de prijs per nacht met ontbijt
- Vraag of er in de kamer een telefoon aanwezig is.
- Vraag of ook roomservice mogelijk is
- Informeer naar de aanwezigheid van een lift
- Je reserveert de kamer. Geef de naam van je chef en het telefoonnummer van de firma (003236371425)
- Sluit het gesprek af.

OPDRACHT 9: Ankomst im Hotel/Wortschatz

1 Zoek de woorden/uitdrukkingen die je niet begrijpt op in een woordenboek

| <u>männlich</u> | <u>weiblich</u> | <u>sächlich</u> |
|----------------------|----------------------------|-----------------------|
| der Gasthof/"e | die Pension/en | das Hotel/s |
| der Gast/"e | die Gaststätte/n | das Gepäck |
| der Empfang | die Hotelhalle/n | das Anmeldeformular/e |
| der Empfangschef | die Rezeption | das Frühstück |
| der Name/n | die Empfangsdame | das Mittagessen |
| der Koffer/- | die Ankomst | das Abendessen |
| der Schlüssel/- | die Abfahrt die Abfahrt | das Lunchpaket |
| der Stock/Stockwerke | die Rückfahrt | |
| der Reiseführer/- | die Halbpension | |
| | die Vollpension | |

reservieren : Ich habe reserviert

Hatten Sie reserviert?

Haben Sie noch ein Zimmer frei für ... Nächte?

nachschauen : Ich schaue mal nach

Alles ist belegt.

Ich habe ein Zimmer auf Name von vorbestellt.

Ich möchte

Möchten Sie

Wie viel kostet die Vollpension/Halbpension bei Ihnen?

ausfüllen

servieren : Wann wird serviert?

zu Abend essen

frühstücken

ankommen

abfahren

bekommen

wecken : Können Sie mich um ... Uhr wecken?

vor (geleden) zwei, drei Wochen

einen Augenblick, bitte

im zweiten, dritten,... Stock

am Nachmittag/ am Vormittag

an der Straßenseite/ Rückseite des Gebäudes

mit Toilette/Bad/Dusche/Balkon

selbstverständlich!

Ausgezeichnet!

Keine Ursache!

Schönen Aufenthalt!

2 Lees de dialog en vul in

- Guten Tag. Wir haben vor drei Wochen zwei Zimmer reserviert. Der Name ist Beck.
- Einen Augenblick. Ich schaue mal nach. Richtig. Ein Doppelzimmer mit Bad und ein Einzelzimmer an der Rückseite des Gebäudes. Haben Sie Gepäck?

- Die Koffer sind noch im Wagen.
- Sie haben Zimmer 24 und 26 im zweiten Stock. Darf ich Sie noch bitten, dieses Anmeldeformular auszufüllen?
- Wann wird das Frühstück serviert?
- Zwischen 7 und 9 Uhr. Hier sind die Zimmerschlüssel, bitte sehr.
- Können wir auch bei Ihnen zu Abend essen?
- Aber selbstverständlich. Wir haben ein ausgezeichnetes Restaurant.

- Vielen Dank.
- Keine Ursache. Schönen Aufenthalt.

Welche Fragen hat man gestellt?

1.?

Ja. Die Koffer sind noch im Wagen.
2.?

Wir bleiben bis Sonntag.
3.?

Im zweiten Stock.
4.?

Zwischen 7.00 und 9.00 Uhr.
5.?

Ja. Vor drei Wochen
6.?

Beck.

Ergänze den Dialog.

A: Guten Tag. Sie wünschen?

B:

(een kamer voor een nacht)

A: Haben Sie das Zimmer reserviert?

B:

(jawel, drie weken geleden)

A:?

(wat is de naam?)

B: Beekman, Leo Beekman

A: Möchten Sie ein Zimmer mit Dusche?

B:

(neen, liever een kamer met bad)

A: Haben Sie kein Gepäck?

B:

(toch wel, nog in de auto)

A: Sie haben Zimmer 13. Hier ist der Schlüssel.

B:?

(waar is de kamer)

A: Im dritten Stock.

B:?

(wanneer kan men ontbijten?)

A: Zwischen 7.00 und 9.00 Uhr.

B: Können sie mich morgen früh wecken?

A:

(natuurlijk, om hoe laat)

B: Um 7.30 Uhr.

A: In Ordnung.

B:

(bedanken)

A: Keine Ursache.

OPDRACHT 10: Ankomst im Hotel/ Informationen über Hoteldienstleistungen und Reklamationen

1 SchlieÙe die Lücken.

die Wäscherei – Irrtum – sofort Bescheid – Krawatte fehlt – grau – Namen – regeln – vorgestern – zurückbekommen – Wäscherei – Entschuldigung – Farbe – bis jetzt



- Ich habe 3 Hemden, eine Hose und eine Krawatte zur _____ geschickt. Ich habe heute morgen die Hemden und die Hose _____. Die _____ aber. Ich habe _____ sofort informiert, aber _____ habe ich noch nichts gehört.
- Das war sicher ein _____. Wir werden es _____. Wann haben Sie die Krawatte abgegeben?
- Das war _____.
- Und welche _____ hatte die Krawatte?
- Rot, blau, _____ gestreift.
- Wie ist ihr Name?
- Hinz.
- Sicher ist das Etikett mit dem _____ verlorengegangen. Wir werden Ihnen _____ geben, Herr Hinz. Inzwischen bitten wir Sie um _____. Auf Wiederhören!

2 Welche Reaktion(en) passt bzw. passen zu welcher Beschwerde?



| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| AF | | | | | | | |



| | | | |
|----------|---|----------|---|
| 1 | Hier fehlt die Seife. | A | Tut mir leid. Wir bringen sie sofort. |
| 2 | Ich habe keine Handtücher. | B | Ist keine im Schrank? |
| 3 | Entschuldigung, der Wasserhahn tropft. | C | Oh, tut mir leid. Sie bekommen sofort welche. |
| 4 | Ich brauche noch eine Decke, bitte. | D | Wir schicken sofort jemand. |
| 5 | Die Toilette ist nicht in Ordnung. | E | Es kommt sofort ein Elektriker. |
| 6 | Die Nachttischlampe brennt nicht. | F | Entschuldigung, die kriegen Sie gleich. |
| 7 | Im Schrank sind keine Kleiderbügel. | G | Wir werden jemand schicken. |
| 8 | Entschuldigen Sie, aber die Klimaanlage funktioniert nicht. | H | Wir schicken das Zimmermädchen sofort. |
| | | I | Wir rufen gleich den Installateur. |

3 Schilder im Hotel. SchlieÙe die Lücken.

Geräte – Monokini – Hunde und Katzen – Sonnenbad – Badehandtücher – Katzen

Liebe Gäste!

Die Hoteldirektion wünscht Ihnen einen angenehmen Aufenthalt und bittet Sie, die Tradition und die Sitten des Landes zu respektieren, sich nicht im _____ am Strand und innerhalb des Hotels (Schwimmb Becken und Terrassen) zu zeigen. Jedoch ist es Ihnen möglich, ein _____ in aller Bequemlichkeit auf der Terrasse Ihres Zimmers zu nehmen.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

S. H. T. H. Hotel Yasmina
Hammamet

Wir bitten unsere Gäste, keine _____ auf das Zimmer mitzunehmen und nicht im Speisesaal zu füttern.

Wir möchten Sie bitten, keine elektrischen _____ anzuschließen.

Wir bitten unsere Gäste, die _____ des Hotels im Badezimmer zu lassen und nicht mit an den Strand zu nehmen.

Die Direktion

Es ist verboten, _____ mit an den Strand zu nehmen!

4 Verbinde

| | |
|---|---------------------------|
| a | Es ist verboten, |
| b | Die Direktion bittet Sie, |
| c | Es ist möglich, |
| d | Wir bitten unsere Gäste, |
| e | Wir möchten Sie bitten, |

| | |
|---|---|
| 1 | keine Katzen auf das Zimmer mitzunehmen. |
| 2 | ein Sonnenbad auf der Terrasse zu nehmen. |
| 3 | die Badehandtücher nicht mit an den Strand zu nehmen. |
| 4 | Hunde und Katzen mit an den Strand zu nehmen. |
| 5 | die Sitten des Landes zu respektieren. |
| 6 | sich nicht im Monokini am Strand zu zeigen. |
| 7 | die Badehandtücher im Badezimmer zu lassen. |
| 8 | keine elektrischen Geräte anzuschließen. |


5 Plakate im Hotel. SchlieÙe die Lücken.

Garderobe – Schecks – Fahrzeuge – Flaschen – Restaurant – Hunde – Lebensmittel – Wein – Frühstück


Wir bitten unsere verehrten Gäste,
folgendes zu beachten:

1. Es ist untersagt, außerhalb des Hotels gekaufte _____ oder Getränke mit in die Zimmer zu nehmen.
2. Im Hotel selbst werden auch halbe _____ Wein angeboten.
3. Der _____ muss während der Mahlzeiten getrunken werden und darf ebenfalls nicht mit in die Zimmer genommen werden.

Hotel Yasmina
Hammamet




_____ werden abgeschleppt.




_____ werden nicht angenommen.

Für die _____ wird keine Haftung übernommen.




Das _____ wird um 23 Uhr geschlossen.



Achtung! Das _____ wird auch auf dem Zimmer serviert.

Unsere verehrten Gäste werden gebeten, _____ nicht mit an den Strand zu nehmen.



6 Kombiniere.

| | | |
|--|---|--|
| Für die Garderobe Unsere Gäste Das Restaurant Schecks Fahrzeuge Das Frühstück Im Hotel Der Wein | darf nicht muss werden gebeten, wird werden | während der Mahlzeit getrunken werden. halbe Flaschen angeboten. auch auf dem Zimmer serviert. abgeschleppt. um 23 Uhr geschlossen. nicht angenommen. mit auf das Zimmer genommen werden. Hunde nicht mit an den Strand zu nehmen. keine Haftung übernommen. |
|--|---|--|

OPDRACHT 11: Im Hotel/ Abreise






- 1 Fragebogen: Beantwortet den Fragebogen auf der nächsten Seite anhand dieser Bilder.**



Augenblick, bitte ...

Sehr geehrter Gast,

wir freuen uns, Sie bei uns zu Gast zu haben, und hoffen, da Sie sich in unserem Hause wohlfühlen. Wir sind stets bemüht, unseren Gästen den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu machen. Dazu brauchen wir Ihre Hilfe. Wir möchten Sie daher freundlichst bitten, diesen Fragebogen auszufüllen und am Empfang abzugeben. Für Ihre Mühe danken wir Ihnen im voraus.

| | |
|---|--|
|  | RESERVIERUNG Bei uns direkt <input type="checkbox"/> Bei einem Reisebüro <input type="checkbox"/> |
|  | EMPFANG freundlich <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein hilfsbereit <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein schnell <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein |
|  | ZIMMER sauber <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein gut eingerichtet <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein |
|  | RESTAURANT Küche <input type="checkbox"/> hervorragend <input type="checkbox"/> gut <input type="checkbox"/> mittelmäßig Bedienung freundlich <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein prompt <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein |
|  | FRÜHSTÜCK <input type="checkbox"/> hervorragend <input type="checkbox"/> gut <input type="checkbox"/> mittelmäßig |

2 Kombiniert und tragt Sie die Beschwerden (klachten) im Beschwerdebuch ein wie im Beispiel

| | | |
|----------------|-----------|-----------------------------|
| Die Brötchen | war nicht | annehmbär. |
| Der Abfall | gab es | zufriedenstellend. |
| Die Handtücher | finden | erst gegen 17 Uhr. |
| Die Bedienung | waren | oft kalt. |
| Das Essen | wurde | nicht täglich beseitigt. |
| Die Shows | kamen | nicht frisch. |
| Nachts | war | immer mit Verspätung statt. |
| | wurden | Brummgeräusche. |

- 1) Dauerndes Rauschen durch Hauptwasserleitung in unserem Flur.
- 2) Nachts gabs Brummgeräusche
- 3) Die Sonnenschirme kippten bei jedem stärkeren Wind um!