

**Reihe „Pädagogik und Fachdidaktik für LehrerInnen“**

Herausgegeben vom Institut für  
**„Unterricht und Schulentwicklung“**

der Fakultät für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung  
der Universität Klagenfurt

Maria Renner-Hochkönig

# **Methodenvielfalt und Methodengerechtigkeit steigern die Sprachkompetenz**

PFL Englisch

Klagenfurt, 2011

Betreuung:  
Mag<sup>a</sup> Gabriele Isak

Die Universitätslehrgänge „Pädagogik und Fachdidaktik für Lehrer/-innen (PFL) sind interdisziplinäre Lehrerfortbildungsprogramme des Instituts für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung“. Die Durchführung der Lehrgänge erfolgt mit Unterstützung des BMULKK.

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG.....</b>	<b>1</b>
1.1	MOTIV .....	1
1.2	Lehrplan .....	1
1.3	Bücher.....	2
1.3.1	„On the move“ – English for Tourism 1.....	2
1.3.2	„Highly Recommended“ – English for the Hotel and Catering Industry .....	3
<b>2</b>	<b>DURCHFÜHRUNG.....</b>	<b>3</b>
2.1	Fragebogen .....	3
2.1.1	Offene Frage:.....	3
2.1.2	Direkte Frage: .....	4
2.1.3	Geschlossene Frage:.....	4
2.1.4	Indirekte Frage: .....	4
2.2	Sozialformen .....	4
2.2.1	Vor- und Nachteile der verschiedenen Sozialformen .....	4
2.3	Lerntypen .....	5
2.3.1	Der visuelle Lerntyp:.....	6
2.3.2	Der auditive Lerntyp:.....	6
2.3.3	Der kinästhetische Lerntyp:.....	6
2.3.4	Der motorische Lerntyp: .....	6
2.4	Fragebogen 1 .....	7
2.5	METHODEN:.....	8
2.5.1	The restaurant.....	8
2.5.2	Food orders – describing dishes.....	9
2.5.3	Dealing with complaints .....	10
2.6	Beschreibung der Methoden: .....	11
2.6.1	Vokabelerarbeitung:.....	11
2.6.1.1	Arbeitsblatt: Partnerarbeit: .....	11
2.6.1.2	Vokabelspiel: Gruppenarbeit.....	11
2.6.1.3	Flashcards: Einzelarbeit .....	12
2.6.2	Themenerarbeitung:.....	13
2.6.2.1	Job puzzle: Gruppenarbeit.....	13
2.6.2.2	Restaurant Situation: Partnerarbeit .....	13
2.6.2.3	„Dealing with complaints“ Gruppenarbeit .....	13

2.6.3	Grammatikerarbeitung:.....	14
2.6.3.1	Adverbs: Einzelarbeit .....	14
2.6.3.2	Articles: Einzelarbeit .....	15
2.6.3.3	Past Tense Simple: Gruppenarbeit .....	15
2.6.4	Präsentationen: .....	15
2.6.4.1	Booking a table by phone Partnerarbeit .....	15
2.6.4.2	Organization chart Gruppenarbeit .....	15
2.6.4.3	Laying a table Einzelarbeit .....	16
2.6.4.4	Restaurant situation Gruppenarbeit .....	16
2.6.4.5	Guest complains Gruppenarbeiten.....	16
2.7	Fragebogen 2 .....	17
2.8	Erweiterte Checklisten:.....	19
<b>3</b>	<b>REFLEXION:.....</b>	<b>21</b>
	LITERATURVERZEICHNIS .....	24
<b>Anhang</b>	<b>.....</b>	<b>25</b>
	Fragebogen 1.....	25
	AUSWERTUNG Fragebogen 1:.....	26
	UNTERRICHTSSKIZZE 1:.....	28
A1	UNTERLAGEN ZU: At the restaurant .....	31
	UNTERRICHTSSKIZZE 2.....	38
A2	UNTERLAGEN ZU: FOOD ORDERS - DESCRIBING DISHES .....	41
	UNTERRICHTSSKIZZE 3.....	57
A 3	UNTERLAGEN ZU: DEALING WITH COMPLAINTS .....	61
	Fragebogen 2.....	70
	AUSWERTUNG - Fragebogen 2:.....	73
	AUSWERTUNG - Erweiterte Checklisten: .....	78

# Methodenvielfalt und Methodengerechtigkeit steigern die Sprachkompetenz

## ABSTRACT

Speaking is one of the most important parts of communication and especially for my students who will start jobs in tourism and economy.

They will have to work with people and should be able to communicate in English. The speaking activities are important for my work with the students. I already worked with the same class last year and tried to increase the time of speaking with different methods. To continue the work this year I wanted to try different methods in the three areas: Vocabulary, Grammar and Topics. I also tried to work in methods for all types of learners and social forms.

I took three important topics of our curriculum: "The restaurant", "Food order – describing dishes" and "Dealing with complaints".

For these lessons I worked out three different methods for "learning vocabulary", for "repeating grammar" and also different methods to work on the topics.

For the presentations, the students had to act out role-plays, short individual presentations and group presentations. For one part they had to record instructions on a voice-recorder.

All presentations and role-plays got filmed and were afterwards shown to the students. At the end I asked them to fill in a questionnaire to find out how much they liked or disliked the different parts and how much they could use for themselves and how successful the different methods were for them.

It was quite interesting and a good source for my further work with different methods, some students gave a great and honest feedback which is very helpful for me and for the next classes.

It was a lot of work but it was worth it!

Dipl. Päd<sup>in</sup> Ing. Maria Renner-Hochkönig

FSLE-Grabnerhof

Hall 225-228

8911 Grabnerhof

[m.renner-hochkoenig@gmx.at](mailto:m.renner-hochkoenig@gmx.at)

[www.grabnerhof.com](http://www.grabnerhof.com)

# 1 EINLEITUNG

## 1.1 MOTIV

Am Beginn des Schuljahres stellte sich die Frage, ob ich etwas Neues erforschen möchte oder die Arbeit aus dem Kleinprojekt (Kompetenzorientierter Sprachunterricht) weiterführen sollte.

Ich unterrichte die gleichen Schülerinnen wieder und so ergibt sich die Möglichkeit einer Weiterführung des Kleinprojektes. Der Vorteil ist, dass ich die Schülerinneninnen schon kenne und auch ihre Leistungen einschätzen kann.

Die Arbeit mit der Klasse war im letzten Jahr recht spannend und zum Großteil erfolgreich und das wollte ich auch in diesem Jahr weiterführen.

In der 3. Klasse (11.Schulstufe) stehen uns zwei Wochenstunden Englisch in der Form einer Doppelstunde zur Verfügung, was meinem Vorhaben sehr zugute kommt. Ich möchte auch in diesem Schuljahr mein Augenmerk auf die Sprechfertigkeit legen, denn das ist, meiner Meinung, für die Schülerinnen am Wichtigsten. Sie sollen ja in ihren künftigen Berufen befähigt sein, mit Kunden und Touristen auf Englisch kommunizieren zu können. Die verbleibenden Mädchen kommen nach einer 12-wöchigen Praxiszeit Anfang November zurück an die Schule und das Schuljahr endet Mitte Juni, die Zeit ist somit kürzer als ein übliches Schuljahr.

Die Verminderung der Schülerzahl auf 15 (7 Schülerinnen beendeten die Schule nach der 2.Klasse und begannen eine Lehre) steigert für mich die Möglichkeiten im Sprachunterricht, da Gruppenarbeiten und Partnerarbeiten leichter durchführbar sind als in einer großen Gruppe.

### **Meine Forschungsfragen:**

- ✓ **Wie kann ich eine weitere Verbesserung der Sprachkompetenz erreichen?**
- ✓ **Welche Methoden sind geeignet für den Einsatz in den Bereichen:**
  - Themenerarbeitung
  - Grammatikerarbeitung
  - Vokabelerarbeitung
- ✓ **Welche Methoden haben den besten Ertrag?**

## 1.2 LEHRPLAN<sup>1</sup>

Englisch in der 3. Klasse der Fachschule für Land- und Ernährungswirtschaft Grabnerhof mit dem Ausbildungsschwerpunkt zur Betriebsdienstleistungskauffrau und Tourismus.

Qualifikationen und Möglichkeiten nach 3-jährigem Besuch:

---

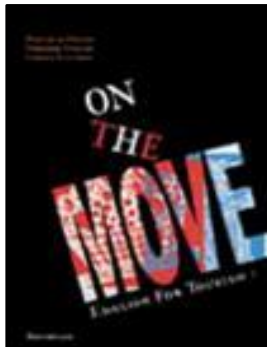
<sup>1</sup> [http://www.verwaltung.steiermark.at/cms/dokumente/10003763\\_199991/1d865af0/Lehrplan\\_gesamt\\_3i.pdf](http://www.verwaltung.steiermark.at/cms/dokumente/10003763_199991/1d865af0/Lehrplan_gesamt_3i.pdf) (abgerufen am: 6. Mai 2011 17:20)

Facharbeiter/In der ländlichen Hauswirtschaft(nach 1 Jahr Praxis)  
abgeschlossene Berufsausbildung als Betriebsdienstleistungskaufrau/mann und Bürokauffrau/mann (mit Zusatzprüfung am WIFI)  
Hotel- und Gastgewerbeassistent/In (volle Anrechnung der Lehrzeit, anschl. 1-jähriges Praktikum, Lehrabschlussprüfung am WIFI)  
Übertritt in einen 3-jährigen Aufbaulehrgang einer berufsbildenden höheren Schule (Maturaabschluss)  
Ersatz der Unternehmerprüfung

- ✓ Allgemeine und spezielle Information über die Region, Tourismusangebote im ländlichen Raum (Sehenswürdigkeiten, Freizeit-, Sport-, Fitness- und Wellnessangebote)
- ✓ Buchungsmöglichkeiten, Gästekorrespondenz, Telefonate
- ✓ Regionale Speisen und Getränke, Produktbeschreibung, Spezialitäten, Gesundheitsbewusste Ernährung

## 1.3 BÜCHER UNTERRICHTSMATERIALIEN

### 1.3.1 „ON THE MOVE“ – ENGLISH FOR TOURISM 1<sup>2</sup>



Dieses Buch ist speziell für Schulen mit touristischem Schwerpunkt konzipiert und stellt eine gute Grundlage für die Erarbeitung der einzelnen Bereiche dar.

Ich erarbeite den größten Teil der Themen anhand dieses Buches und mit Hilfe verschiedener Unterlagen aus vorhergehenden Büchern und eigener Unterlagen.

Die Audio-CD war beim Lehrerhandexemplar nicht enthalten, aber die gesamten Hörverständnistexte sind am Ende des Buches abgedruckt. Ich habe den Schülerinnen ein Diktiergerät zur Verfügung gestellt und sie die gesamten Text in Teamarbeiten vorbereiten und aufnehmen lassen.

Die Schülerinnen erhalten dieses Buch als Arbeitsbuch in der dritten Klasse.

---

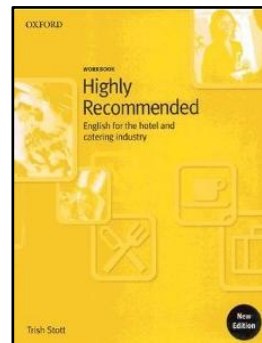
<sup>2</sup> Hieger, Friedrich; Nagler, Heribert; Unterer, Gerald (2009): On the move – English for Tourism 1  
Braumüller Verlag, ISBN – 978-3-7003-1053-2

### 1.3.2 „HIGHLY RECOMMENDED“ – ENGLISH FOR THE HOTEL AND CATERING INDUSTRY<sup>3</sup>

Book



Workbook



Dieses Buch geht etwas spezieller auf den Tourismus ein und daraus entnehme ich Teile für „Dealing with complaints“, „Describing dishes“, „Safety at work“  
Auch bei diesem Buch war keine Audio-CD vorhanden und die Schülerinnen nahmen die Texte selbständig auf das Diktiergerät auf.  
Dieses Buch steht den Schülerinnen nicht zur Verfügung, sie bekommen Kopien über die verwendeten Themenbereiche.

## 2 DURCHFÜHRUNG

An den Beginn meiner Arbeit stellte ich eine schriftliche Befragung meiner Schülerinnen mittels Fragebogen um einige grundlegende Dinge über die Schülerinnen zu erfahren: was sie sich vom Englischunterricht in der 3. Klasse erwarten oder was sie erreichen möchten und auch welche Medien sie bevorzugt eingesetzt haben wollen.

### 2.1 FRAGEBOGEN<sup>4</sup>

Zur Sammlung von vielen Daten ist der Fragebogen ein geeignetes Medium.  
Die ersten beiden Fragen sind offene direkte Fragen, um die Wünsche und Ziele zu erfragen.

#### 2.1.1 OFFENE FRAGE:

hat einen persönlichen Charakter, persönliche Meinungen zu einem Thema werden abgefragt und müssen formuliert werden; sie stellen eine gute Grundlage zur Erfragung von Wünschen und Zielen dar.

---

<sup>3</sup> Stott, Trish (2009): Highly Recommended – English for the Hotel and Catering Industry  
Cornelsen Verlag; ISBN10-3464128555

<sup>4</sup> Altrichter, Herbert; Posch, Peter (2007): Lehrerinnen und Lehrer erforschen ihren Unterricht. 4.Auflage. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt; Seite 167 u.f.

### 2.1.2 DIREKTE FRAGE:

es wird eine persönliche Meinungsäußerung zu einem Sachverhalt erbeten. Bei den drei weiteren Fragen handelt es sich um geschlossene, direkte bzw. indirekte Fragen um auf Sozialformen, Medien und Sprechfertigkeit einzugehen.

### 2.1.3 GESCHLOSSENE FRAGE:

hat einen unpersönlichen Charakter, es werden keine persönlichen Meinungen abgefragt sondern es stehen vorgegebene Auswahlmöglichkeiten zum Ankreuzen.

### 2.1.4 INDIREKTE FRAGE:

Es wird nicht direkt nach der Meinung der SchülerInnen gefragt, sondern um ihre Reaktion auf die Meinung anderer Personen oder auf vorgegebene Situationen gebeten.

Der Nachteil der schriftlichen Befragung ist, dass nicht nachgefragt werden kann und auch keine Präzisierung der Frage möglich ist. Sollte die Frage nicht richtig verstanden worden sein, kann das Ergebnis verfälscht sein. Je einfacher und eindeutiger die Fragestellung ist, desto aussagekräftiger wird das Ergebnis sein.

## 2.2 SOZIALFORMEN

Die Sozialformen – **Frontalunterricht**, **Einzelarbeit**, **Partnerarbeit** und **Gruppenarbeit** habe ich unterschiedlich eingebaut um die Bereiche zu erarbeiten bzw. erarbeiten zu lassen.

Hier spielen die persönlichen Vorlieben der Schülerinnen eine große Rolle.

Einige Schülerinnen sind ausgesprochene „Einzelkämpfer“ und wollen bzw. können sich schlecht in eine Gruppe integrieren, manche lehnen sich bei Gruppenarbeiten zurück und lassen die anderen arbeiten.

In den meisten Fällen funktioniert die Partnerarbeit am besten und beide Partner bringen sich in gleichem Maß ein, außer einer der Partner ist um vieles besser als der andere.

Bei freier Partnerwahl finden sich meist passende Partner. Um die Durchmischung zu fördern bzw. dass die Schülerinnen auch mit wechselnden Partnern arbeiten führe ich unterschiedliche Auswahlverfahren durch, z.B. Auszählen (gerade, ungerade Zahl), Geburtstage, Geburtsmonate, Kleiderfarben, Kleidungsaccessoires usw.

### 2.2.1 VOR- UND NACHTEILE DER VERSCHIEDENEN SOZIALFORMEN<sup>5</sup>

Sozialform	Vorteile	Nachteile
Frontalunterricht	Kontrolle der Stoffmenge und des Unterrichts-	Lehrerdominanz, Rezeptivität, geringe

<sup>5</sup> Topsch, Wilhelm (2002): Grundwissen: Schulpraktikum und Unterricht. Neuwied: Luchterhand; Seite 91



	fortschritts durch den Lehrer, einfache Organisierbarkeit	Aktivität der Schüler, eingeschränkte Sozialkontakte
<b>Einzelarbeit</b>	Reduzierung der Lehrerdominanz, einfache Organisation, Förderung von Selbständigkeit, Individualisierung	Egozentrische Arbeitshaltung wird unter Umständen gefördert, Schwächung der Sozialkontakte, fehlende Entlastung durch wechselseitige Hilfe
<b>Partnerarbeit</b>	Reduzierung der Lehrerdominanz, einfache Organisation, Förderung von Selbständigkeit, Kooperationserfahrung und Sozialkompetenz	Unklare und ungleiche Aufgabenübernahme in der Partner- oder Kleingruppe möglich, Konflikte durch Dominanz oder Abhängigkeit in der Beziehung möglich
<b>Gruppenarbeit</b>	Reduzierung der Lehrerdominanz, Förderung von Selbständigkeit, Kooperationserfahrung und Sozialkompetenz	Zeitaufwändige Organisation, oft unklare und ungleiche Aufgabenübernahme in der Gruppe, ggf. Belastung durch interne Gruppenkonflikte

## 2.3 LERNTYPEN<sup>6</sup>

Die verwendeten Methoden sollen auch den verschiedenen Lerntypen gerecht werden und den Schülerinnen bewusst werden lassen, welche Methode für die einzelnen Bereiche (Vokabel, Grammatik, Thema) für sie am besten geeignet ist.

Die Lerntypen haben einen großen Einfluss auf die Wahl der verschiedenen Methoden, da die Schüler sehr unterschiedlich an ein „Lernproblem“ herangehen und sie durch ihren persönlichen „Lerntypen“ geprägt sind.

Die einzelnen Typen sind selten stark ausgeprägt sondern sie überschneiden sich.

---

<sup>6</sup> Koppensteiner, Christa (2002): „Tipps & Tricks zum besseren Lernen“. Wien: Tosa Verlag; Seite 18, 19, 20

### **2.3.1 DER VISUELLE LERNTYP:**

Er muss den Lernstoff sehen. Er braucht optische Eindrücke, um sich ein Bild machen zu können. Visuelle Lerntypen sehen die Welt in Bildern. Er spricht schnell, um mit den Bildern im Kopf Schritt halten zu können.

Damit er gut lernen kann, braucht er Geschichten, Anschauungsmaterial wie Filme, Bilder, Grafiken, Diagramme, Mind-Maps und Skizzen oder eine genaue Beschreibung einer Situation oder Sache, damit er Bilder im Kopf entstehen lassen kann. Auch Lesen ist hilfreich.

### **2.3.2 DER AUDITIVE LERNTYP:**

Er muss den Lernstoff hören. Bei ihm kommt es auf Laute, Töne, Geräusche, Klänge, Stimmen und Musik an. Er spricht rhythmisch und melodisch mit durchschnittlicher Sprechgeschwindigkeit.

Damit er gut lernen kann, braucht er akustische Eindrücke, Vorlesungen, Gespräche, Dialoge, Diskussionen, Musik, Lernkassetten oder eine genaue Beschreibung der Töne, Geräusche, Klänge, Stimmen usw.

### **2.3.3 DER KINÄSTHETISCHE LERNTYP:**

Er muss den Lernstoff anfassen und begreifen, etwas selber durchführen, weil er berühren, befühlen, betasten und empfinden will. Die Dinge müssen nachvollziehbar sein. Er will für die Dinge ein Gefühl bekommen. Er spricht langsam und getragen.

Damit er gut lernen kann, muss er etwas real erleben oder sich in eine Situation hineinversetzen und diese in seiner Vorstellung erleben. Er braucht eine gefühlsbezogene Beschreibung einer Situation oder Sache. Bauen und Stellen von Modellen, Erfühlen von Dingen und Gegenständen und Lernhilfen zum Anfassen sind hilfreich.

### **2.3.4 DER MOTORISCHE LERNTYP:**

Beim motorischen Lerntyp stehen der eigene Körper und Bewegungsabläufe im Mittelpunkt. Damit er gut lernen kann, muss er beim Lernen in Bewegung sein. Er braucht Aktion beim Lernen, will etwas tun oder spielen.

Er experimentiert gerne, fasst Dinge gerne an, hantiert mit Gegenständen und führt gerne Dinge selber aus. Er spielt selber gerne Szenen, spricht gerne mit und erarbeitet sich den Lernstoff selber.

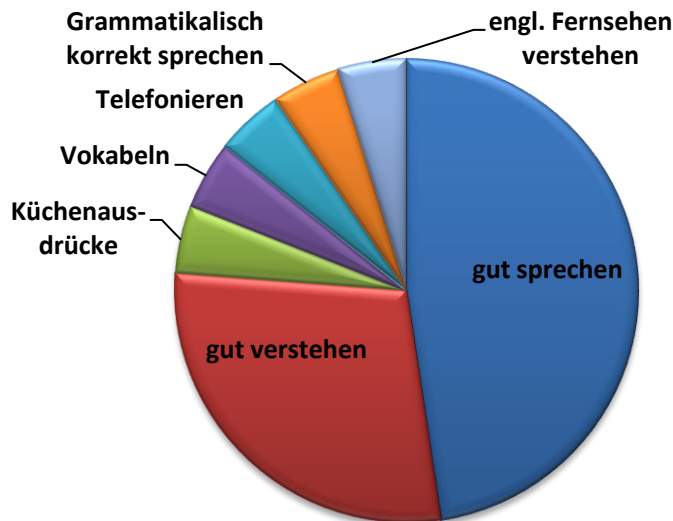


3. Klasse 2010/2011

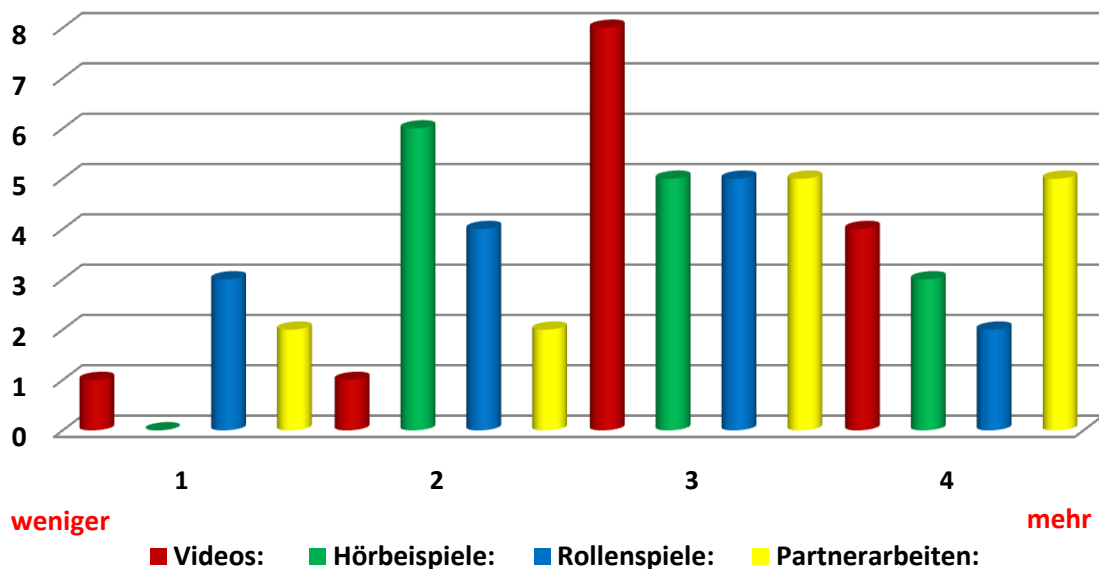
## 2.4 FRAGEBOGEN 1

An den Beginn des Unterrichtes in der 3. Klasse stellte ich einen Fragebogen, um die Erwartungen und Wünsche zu erfragen. Ich wollte auch näher auf die Sozialformen eingehen und wiederum verstärkt Medien einsetzen.

Was möchte ich nach diesem Jahr können?



Welche Medien und Sozialformen sollen verstärkt eingesetzt werden?



Die Erwartungen im Bereich Sprechfertigkeit liegen sehr hoch und ich hoffe, die Motivation ist ebenso hoch wie die Erwartungen. Einige Schülerinnen haben angemerkt, dass sie fließend Englisch sprechen wollen.

Wiederholungen der Grammatik werden gewünscht ebenso wie das Erlernen von neuen Vokabeln.

Weniger erwünscht sind Hausübungen und schriftliche Arbeiten.

Nach diesem Schuljahr möchten 47% gut sprechen und 28% gut verstehen können, weiters möchten sie grammatikalisch korrekt sprechen und englischsprachiges Fernsehen verstehen können.

Alle Schülerinnen wollen wieder verstärkt „Sprechen“ im Unterricht und einige möchten gemeinsam ein Buch lesen. Das Anhören von Dialogen und Textbeispielen liegt ausgeglichen im Bereich von „weniger bis mehr“, hier ist keine Präferenz ersichtlich.

Die Partnerarbeit ist am gefragtesten im Bereich Sozialformen, auch die Rollenspiele sind erwünscht.

Bei den Medien liegt das Video vorne, die verschiedenen Videosequenzen, die in den einzelnen Unterrichtseinheiten gezeigt werden, sind sehr beliebt bei den Schülerinnen und sie haben auch eigene Vorschläge parat. Hörbeispiele sind nicht so gefragt, da bei vielen Beispielen sehr schnell gesprochen wird und sich doch viele schwer tun, sich auf längere Zeit darauf zu konzentrieren.

## 2.5 METHODEN:

### 2.5.1 THE RESTAURANT

<b>Vocabulary</b>	Worksheet	add translations <i>Pair work</i>
<b>Topic</b>	Dialogue	listen and fill in restaurant's diary <i>Individual work</i> write and play a dialogue telephone conversation <i>Pair work</i>
	Organization chart	puzzle – matching job and explanation speaking activities <i>Group work</i>
	Laying a table <a href="http://www.youtube.com/watch?v=eC5Jil5Nyg">http://www.youtube.com/watch?v=eC5Jil5Nyg</a> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=5qoLa7ybTwQ">http://www.youtube.com/watch?v=5qoLa7ybTwQ</a>	video listen to the dialogue and identify the items <i>Pair work</i>
<b>Grammar</b>	Adverbs	<a href="http://www.myenglishgrammar.com">www.myenglishgrammar.com</a> <i>Individual work</i>
<b>Presentations</b>	Booking a table by phone	<i>two groups: two persons each</i> Telephone conversation

	Organization chart	<i>two groups: five persons each</i> Students talk about their position in the restaurant, their jobs and responsibilities
--	--------------------	---

	Laying a table	<i>Single person</i> Instruct a person how to lay a dinner table and record it
--	----------------	---

All presentations get videotaped or recorded

## 2.5.2 FOOD ORDERS – DESCRIBING DISHES

<b>Vocabulary</b>	Vocabulary game	five students per game <i>Group activity</i>
-------------------	-----------------	---

<b>Topic</b>	Menu - categories	students take food list and make a menu - three dishes per category <i>Individual work</i>
--------------	-------------------	---

	Food order	videos: <a href="http://www.youtube.com/watch?v=qJbw5txb8GA">www.youtube.com/watch?v=qJbw5txb8GA</a> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=y5dkB_Bcb_M">http://www.youtube.com/watch?v=y5dkB_Bcb_M</a> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=veZOrXVHf7U">http://www.youtube.com/watch?v=veZOrXVHf7U</a>
--	------------	--

Framework for role-play (blackboard)  
students take notes  
*Group work (three to a group)*

	Describing dishes	book speaking activities – dialogues <i>Pair work</i>
--	-------------------	---

<b>Grammar</b>	Articles (a/an/the/some)	book – fill in the exercises <i>Pair work</i>
	Present Simple Passive	book – exercises <i>Individual work</i>

<b>Presentation</b>	Restaurant situation Order a meal	<i>three groups: five persons each</i> waiter, two guests, two chefs cooks explain what the dishes contain or what they are made of or what kind of dishes they are  Role-plays, make a menu and
---------------------	--------------------------------------	--

describe dishes

All presentations get videotaped

### 2.5.3 DEALING WITH COMPLAINTS

<b>Vocabulary</b>	Flashcards	<a href="http://www.karteikarte.com">www.karteikarte.com</a> (online) <i>Individual work</i>
<b>Topic</b>	Dialogue (The angry customer)	read to the students – listening <i>Teacher</i>
	Speaking activity	talk about your own experiences
	Complaints Letter of complaint	listen and match (voice recorder) worksheet – complete the exercises
	Reply to a complaint Letter of apology	workbook – match pictures, exercises worksheet – complete with the given phrases
<b>Grammar</b>	Past Simple	workbook – complete the exercise

#### *Group activity – “One stay, three stray”*

Make 4 stations and 4 (3) students for each group

Work with the topic within the group and fill in the worksheets

Work for 15 minutes and then choose a spokesperson that stays and explain the work to the next group

Then choose another spokesperson and change groups again until all have done every exercise

At the end we correct together

<b>Presentation</b>	Guest complains about service or food at the reception	write dialogue and act it out
	Letter of complaint	Complain about the hotel Write and read it to the class
	Letter of apology	Reply to the letter of complaint Write and read it to the class

Four groups of four

Each group presents their role-play and letter – best ones get chosen and handed out to the whole class

Role-plays get videotaped and letters get voice recorded

## 2.6 BESCHREIBUNG DER METHODEN:

Ich werde für jeden Bereich (Vokabelerarbeitung, Themenerarbeitung und Grammatikerarbeitung) jeweils drei verwendete Methoden beschreiben.

### 2.6.1 VOKABELERARBEITUNG:

#### 2.6.1.1 Arbeitsblatt:

#### Partnerarbeit

Ausfüllen des Blattes mit Hilfe des Buches und des Wörterbuches. So manche Wörter sind schon bekannt. Anschließend gemeinsames Korrigieren und fertig stellen.

#### 2.6.1.2 Vokabelspiel:

#### Gruppenarbeit

Better English – Step by Step<sup>7</sup>

Man benötigt einen Spielplan, die vorbereiteten Vokabelkärtchen, Spielsteine, einen Würfel und los geht's.

Der erste Spieler würfelt und versucht, die Vokabeln bzw. die Wendungen auf dem obersten Kärtchen zu übersetzen. Ist die Übersetzung richtig, darf der Spieler um die gewürfelte Zahl vorrücken, ist die Übersetzung falsch, muss der Spieler um die gewürfelte Zahl zurückgehen (bzw. auf dem Startfeld bleiben). Danach ist der nächste Spieler an der Reihe.

Gewonnen hat, wer zuerst auf dem Feld FINISH angekommen ist.

Beim Download gibt es Vokabelkärtchen zu 10 verschiedenen Themenbereichen, aber man kann natürlich auch eigene Kärtchen anfertigen, was ich gemacht habe, denn es fehlten mir zu viele wichtige Phrasen für mein Thema.

Dieses Spiel ist für alle Bereiche geeignet und es gefällt den Schülerinnen gut, sie spielen alle gerne.



<sup>7</sup> URL:<http://www.ego4u.de/de/chill-out/games/vocabulary-game> (abgerufen am: 28.Februar 2009; 10:03)

### 2.6.1.3 Flashcards:

### Einzelarbeit

Online Vokabel üben und lernen auf [www.karteikarte.com](http://www.karteikarte.com)<sup>8</sup>

Man muss sich auf dieser Seite zuerst registrieren und dann kann man loslegen.

Es gibt für Englisch hunderte von Lektionen und wenn sie freigegeben sind, kann man damit arbeiten.

Die Struktur auf Karteikarte.com gliedert sich in folgende Bereiche: Fächer, Lektionen und Karteikarten. Fächer sind z.B. die Fächer in der Schule oder Fachbereiche aus dem Studium.

Jedes Fach gliedert sich in mehrere Lektionen. Das können z.B. Unterrichtsstunden oder einzelne Abschnitte des zu lernenden Stoffes sein. In den Lektionen befinden sich dann die Karteikarten.

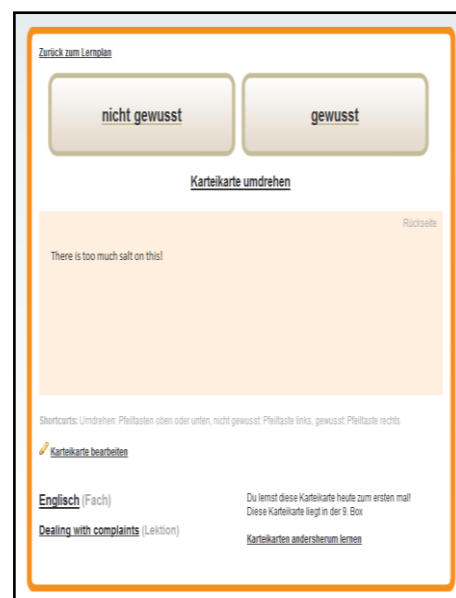
Mit dieser Struktur behält man stets den Überblick über den Stoff, den man lernen möchte.

Das Lernsystem welches verwendet wird ist unter dem Namen "klassisches Karteikartensystem" bekannt. Es sieht für die einzelnen Karteikarten sogenannte Boxen vor. Jede Karteikarte liegt in einer bestimmten Box, abhängig davon, wie oft diese schon gelernt und richtig gewusst wurde. Die einzelnen Boxen sind von 1-9 nummeriert, wobei alle neuen Karteikarten in der 9. Box liegen.

Wird nun eine Karteikarte abgefragt und richtig gewusst, wandert sie in eine niedrigere Box, andernfalls in eine höhere Box. Es werden immer als erstes die Karteikarten aus der höchsten Box gelernt, also immer der Stoff, der noch nicht richtig verstanden wurde.

Ich habe eine neue Lektion angelegt und alle Vokabel aufgeschrieben (mit Übersetzung) und freigegeben und so konnten die Schülerinnen die Lektion „Dealing with complaints“ suchen und die Vokabel lernen.

Mit diesem Programm ist es auch möglich, die Vokabel am Handy zu lernen unter [www.karteikarte.com/mobile](http://www.karteikarte.com/mobile)



<sup>8</sup> <http://www.karteikarte.com/card/list/lesson/7629> (abgerufen am: 28. Jänner 2011: 9:40)



## 2.6.2 THEMENERARBEITUNG:

### 2.6.2.1 Job puzzle:

### Gruppenarbeit

Für die Organisation im Restaurant habe ich die jeweilige Berufsbezeichnung auf ein Blatt geschrieben und die Beschreibung der Tätigkeiten auf ein zweites Blatt.  
5 Mädchen stellten sich mit den Berufsbezeichnungen vor die Klasse und die übrigen Schülerinnen mussten gemeinsam herausfinden welche Beschreibung dazu passt.



### 2.6.2.2 Restaurant Situation:

### Partnerarbeit

Ich habe verschiedene Videos auf [www.youtube.com](http://www.youtube.com) gesucht und drei ausgewählt. Die Schülerinnen sahen sich die Videos an und notierten sich die Abläufe im Restaurant, anschließend schrieben sie in Partnerarbeit einen Dialog über einen Bestellvorgang. Dem vorangegangen war schon die Erstellung einer Speisekarte mit Hilfe einer Speisenliste und die Unterteilung der Speisen in vier Kategorien (Appetizer, Main Courses, Desserts, Beverages).

### 2.6.2.3 „Dealing with complaints“

### Gruppenarbeit

Die Erarbeitung dieses Themas gestaltete ich als Stationenbetrieb mit 4 Stationen und jeweils 4 bzw. 3 Schülerinnen. Dieser Erarbeitung liegt folgende Methode zugrunde:

„One stay, three stray“<sup>9</sup>

#### STATION 1

#### „Have you ever made a complaint?“

Think about it and write it down on the blank sheet of paper

#### “What is there to complain about?“

Listen to the complaints and match them on the worksheet

<sup>9</sup> Grieser-Kindel, Christin; Hensler, Roswitha; Möller, Stefan (2010): „Method Guide“: Methoden für einen kooperativen und individualisierenden Englischunterricht in den Klassen 5-12. Paderborn: Schöningh Verlag; Seite 111

## STATION 2

### **Grammar – Past Tense**

Complete the sentences with the verbs in the Past Tense Simple.

### **Complain at the reception**

Complete the dialogue about a problem-solving situation in a hotel with phrases from the list

## STATION 3

### **„How to reply to a complaint?“**

Match pictures with the adjectives

### **Complete the complaints with the best answer**

Match response with complaints

### **Grammar structures – Past Tense**

Make sentences

Fill in

## STATION 4

### **„How to reply to a complaint?“ (do - don't)**

Match to the list

### **Letter of apology**

Complete with the given phrases

Bei den Stationen gab es verschiedene Aufgaben zu lösen und die entsprechenden Unterlagen, Computer und Diktiergerät standen dort bereit.

Die Zeitvorgabe bei jeder Station waren 15 Minuten.

Jede Gruppe wählte eine Sprecherin, welche bei der Station für eine Runde verblieb um der nächsten Gruppe die Aufgaben zu erklären und weiter zu helfen. Bei der nächsten Runde wurde wieder jemand gewählt und so wurde jede Schülerin einmal zur Sprecherin und erklärte die Aufgaben ihren Kolleginnen.

Zum Abschluss wurden die Aufgaben gemeinsam korrigiert und diskutiert.

## **2.6.3 GRAMMATIKERARBEITUNG:**

### **2.6.3.1 Adverbs<sup>10</sup>:**

#### ***Einzelarbeit***

Auf dieser Website erfährt man zuerst allgemeines über die Adverbien, wie man sie bildet und wie sie eingesetzt werden.

Zu Beginn habe ich gemeinsam mit den Schülerinnen die „Grammar-Lesson-Adverbs“ durchgearbeitet, was als Wiederholung diente.

Anschließend teilte ich die „Useful Lists – Forming Adverbs“ aus, um noch einmal darauf hinzuweisen welchen Unterschied es zwischen Adverbien und Adjektiven gibt.

Abschließend übten die Schülerinnen in Einzelarbeit die „Exercises“ durch.

---

<sup>10</sup> <http://www.myenglishgrammar.com/english/lesson-4-adverbs.html> (abgerufen am: 14.Jänner 2011 10:10)

Der große Vorteil dabei ist, dass jede Lernerin ihre eigene Überprüfung machen kann und selbständig das Lerntempo bestimmt, außerdem ist sie nicht an die Unterrichtsstunde gebunden und kann jederzeit und überall lernen bzw. üben. Es gibt eine Vielzahl von Übungs- und Lernmöglichkeiten im Internet.

Der Nachteil des Lernens am Computer ist die Ablenkung durch andere Programme und manche Schüler schauen sofort die Lösung an, ohne sich vorher selbst Gedanken gemacht zu haben.

Bei der Lernarbeit am Computer ist große Disziplin von den SchülerInnen gefordert.

#### **2.6.3.2 Articles:**

#### **Einzelarbeit**

Ebenfalls eine Wiederholung und deshalb entschied ich mich für das Ausfüllen der Übungen im Buch, welche in Zusammenhang mit der Themenerarbeitung stehen.

Zuerst eine kurze Wiederholung gemeinsam mit den Schülerinnen und anschließendes eigenständiges Ausfüllen der Übungen.

Als Abschluss wieder gemeinsames Korrigieren.

#### **2.6.3.3 Past Tense Simple:**

#### **Gruppenarbeit**

Wurde in den Stationenbetrieb integriert.

An zwei Stationen wurde diese Zeitform bearbeitet. Einmal waren Sätze mit einem vorgegebenen Verb zu ergänzen und an der nächsten Station mussten Sätze gebildet werden.

In beiden Fällen geschah dies in Gruppenarbeit mit abschließendem gemeinsamen Korrigieren.

Der Einsatz der „Past Tense Simple“ war ebenfalls eine Wiederholung und musste deshalb nicht ausführlich erarbeitet und erläutert werden.

### **2.6.4 PRÄSENTATIONEN:**

Ich habe versucht, auch bei den Präsentationen unterschiedliche Methoden einzubauen, was mir aber nicht so gut gelungen ist, denn das Rollenspiel ist die bevorzugte Form meiner Präsentationen.

Diese Methode ist lebhaft und die Schülerinnen agieren in ihrer Rolle und müssen frei sprechen, in der Gruppe fällt es ihnen auch nicht schwer und die Rolle, die sie übernehmen ist ihnen nicht fremd.

#### **2.6.4.1 Booking a table by phone**

#### **Partnerarbeit**

Beim Telefongespräch ist es wichtig, deutlich zu sprechen, da der Gesprächspartner nicht sichtbar ist und manches beim Telefonieren nicht verstanden wird. Die Schülerinnen haben die Möglichkeit, die Haustelefone in der Schule zu verwenden und so eine entsprechend natürliche Situation durchzuspielen.

#### **2.6.4.2 Organization chart**

#### **Gruppenarbeit**

Die Schülerinnen entscheiden sich für eine Funktion und stellen diese vor. Sie nennen ihre Position im Restaurant und erklären ihre Tätigkeit und Pflichten.

#### **2.6.4.3 Laying a table**

#### **Einzelarbeit**

Die ausführliche Anleitung zum korrekten Eindecken eines Restauranttisches wird von einer Schülerin aufgenommen und ein weiteres Mädchen deckt einen Tisch anhand dieser Anweisungen ein. Dabei muss darauf geachtet werden, dass die Anweisungen genau und präzise erfolgen. Dies war eine spannende Präsentation, da leicht auf Kleinigkeiten vergessen wird.

#### **2.6.4.4 Restaurant situation**

#### **Gruppenarbeit**

Zuerst erstellt die Gruppe eine Speisekarte mit den Kategorien (Vorspeisen, Hauptspeisen, Nachspeisen, Getränke), dann schreiben sie gemeinsam einen Dialog über eine Bestellsituation mit einer Kellnerin und zwei Gästen. Die Gäste bestellen und möchten eine nähere Auskunft zu den Speisen erhalten. Die beiden Köche erklären, um welche Gerichte es sich handelt oder woraus sie bestehen oder woraus sie gemacht werden.

#### **2.6.4.5 Guest complains**

#### **Gruppenarbeiten**

##### **about service or food at the reception**

In diesem Fall beschwert sich ein Gast an der Rezeption über das Service oder das Essen im Restaurant. Die Schülerinnen schreiben einen Dialog und spielen ihn vor.

##### **Letter of complaint**

Gruppe schreibt einen Beschwerdebrief an ein Hotel wegen des schlechten Services. Dieser Brief wird vorgelesen.

##### **Letter of apology**

Gruppe schreibt ein Antwortschreiben auf den vorangegangenen Beschwerdebrief. Dieser Brief wird ebenfalls vorgelesen.

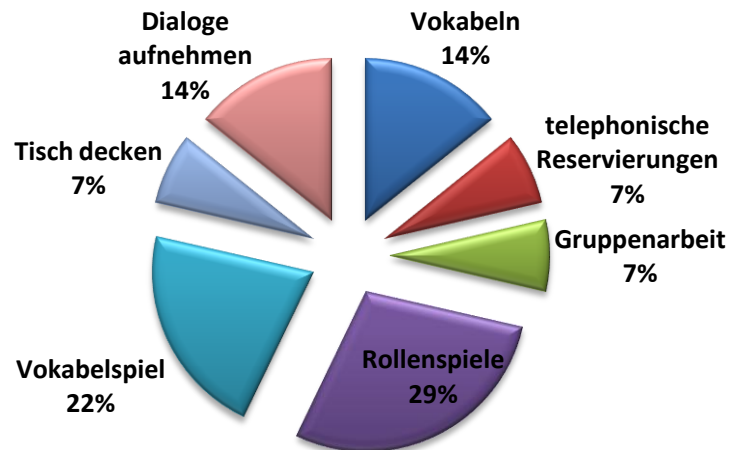
Jede Gruppe präsentiert ihr Spiel und die Briefe. Die beste Beschwerdebrief und Antwortbrief wird gewählt und anschließend für alle kopiert und ausgeteilt.

Nach Abschluss der Unterrichtseinheiten und Präsentationen wollte ich eine detaillierte Rückmeldung der Schülerinnen erhalten und entschloss mich, wieder auf einen Fragebogen zurückzugreifen.

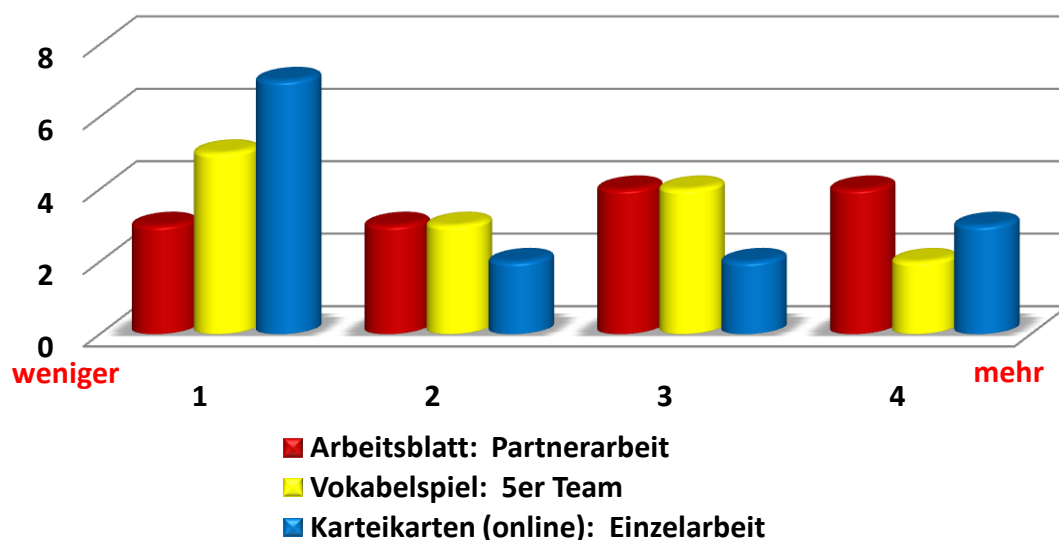
## 2.7 FRAGEBOGEN 2

Der Abschlussfragebogen war sehr umfangreich, da ich genaue Daten haben wollte, um ein anschauliches Ergebnis zu erhalten.

Woran kannst du dich am besten erinnern?



Welche Methode zur Vokabelerarbeitung ist für dich die effizienteste?



Die Unterrichtseinheiten „At the restaurant“ und „Dealing with complaints“ haben den Schülerinnen gut gefallen und waren gleich beliebt, explizit wurde keine der beiden hervorgehoben.

Das „aktiv sein“ in der Stunde und das „freie Sprechen“ wurden auch hervorgehoben, ebenso wie die Gruppenarbeiten und das Vokabelspiel.

In bester Erinnerung geblieben sind die Rollenspiele, bei dieser Methode müssen die Schülerinnen einfach am aktivsten sein und ihre Rolle lernen und darstellen. Die Aufnahme der Dialoge auf das Diktiergerät ist auch zu erwähnen, denn durch das mehrmalige Sprechen und wieder Anhören bleibt viel im Gedächtnis hängen.

Das Vokabelspiel wurde ebenfalls in Erinnerung behalten und angemerkt, dass dafür zu wenig Zeit zur Verfügung stand.

Für die Vokabelerarbeitung wurde das Arbeitsblatt in Partnerarbeit am effizientesten empfunden, auch das Vokabelspiel (Gruppenarbeit) war beliebt.

Das Vokabellernen über die Karteikarten (online) wurde als wenig hilfreich erachtet, wobei ich es persönlich als sehr gute Möglichkeit finde - so gehen die persönlichen Meinungen auseinander!

Bei der Grammatikerarbeitung finden die meisten Schülerinnen die Gruppenarbeit am besten und die Einzelarbeit am schlechtesten. In diesem Bereich schneidet wiederum die Einzelarbeit am Computer am schlechtesten ab.

Die Partnerarbeit und Gruppenarbeit mit Buch und Arbeitsblatt wird im Wesentlichen bevorzugt.

Bei der Grammatik handelte es sich in allen Bereichen um Wiederholungen und daher war dieses Ergebnis überraschend für mich.

Die gesonderte Frage nach der bevorzugten Arbeitsform in Englisch erbrachte ein ganz anderes Ergebnis, hier schnitten Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit relativ ausgeglichen ab, wobei die Einzelarbeit am stärksten bevorzugt wird.

Die Gruppenarbeit wird von beinahe der Hälfte der Mädchen als weniger beliebt beschrieben. Diese Aussagen stehen im Gegensatz zu den vorhergegangenen Aussagen.

In der Unterrichtseinheit „The restaurant“ waren das „job-puzzle“ für die Organisationsstruktur im Restaurant und das telefonische Reservierungsgespräch am erfolgreichsten für die Schülerinnen.

Das Anschauen des Videos über „Laying a table“ und das anschließende, selbständige ausfüllen des Arbeitsblattes hat, nach Ansicht der Schülerinnen, weniger Erfolg gebracht.

In der Unterrichtseinheit „Food orders – describing dishes“ war für die Schülerinnen die Partnerarbeit am Dialog über eine Bestellsituation am erfolgreichsten.

Die vorgegebene Grundstruktur über den Stellablauf war natürlich sehr hilfreich und wurde auch von allen gut umgesetzt.

Im Mittelfeld rangierte die Erstellung einer Speisekarte, etwas dahinter das Beschreiben von Speisen in Partnerarbeit mittels vorgegebener Mini-Dialoge.

Vom Stationenbetrieb in der Unterrichtseinheit „Dealing with complaints“ hatte ich mir sehr viel erwartet. Die Positionen 1 (weniger) und 4 (mehr) wurden recht wenig genannt, dafür lagen der Großteil der Meinungen im Mittelfeld, jetzt kann ich es mir aussuchen, ob ich es als Erfolg oder Misserfolg Werte.

Ich werde es als akzeptablen Erfolg werten und das nächste Mal mehr Zeit zur Verfügung stellen, denn dies war ein Punkt den die Schülerinnen gleich beanstandet haben.

Zum Abschluss stellte ich die Frage über die Praxisnähe der Präsentationen und erhielt folgende Aussagen.

Sehr realistisch ist die telefonische Tischreservierung und auch das Vorstellen der Position im Restaurant mit den Tätigkeiten und Verantwortungsbereichen und auch sehr gut durchführbar.

Wenig Anklang fand die Aufnahme der Anweisungen zum Tisch decken.

Das Rollenspiel über eine Restaurantsituation, mit Bestellung und Erklärung der Speisen durch Köche, wurde als recht gut empfunden und auch spielerisch sehr ansprechend dargestellt.

Die Dialoge über Beschwerden im Restaurant oder an der Rezeption sind positiv bewertet worden.

Das Vorlesen der Beschwerdebriefe und der Antwortschreiben wurde ebenfalls als gute Möglichkeit der Präsentation von Ergebnissen angesehen.

Abschließend möchte ich noch einige Bemerkungen von Schülerinnen anführen. Sie hätten für die einzelnen Unterrichtseinheiten gerne mehr Zeit, also mindestens noch eine 3. Doppelstunde benötigt, um besser zu arbeiten.

Die Aufgaben zu den Präsentationen waren zu umfangreich und mussten ausschließlich in der Freizeit erledigt werden.

Zeitweise fühlten sich die Schülerinnen durch die knappen Zeitvorgaben unter Druck gesetzt.

## 2.8 ERWEITERTE CHECKLISTEN:<sup>11</sup>

Zu Beginn meines PFL-Lehrganges im November 2009 teilte ich meinen Schülerinnen die „Erweiterten Checklisten“ aus der ÖSZ-Praxisreihe 12 aus und bat sie, diese auszufüllen. Ich wollte, dass sie ihre Fähigkeiten selbst einschätzten und nach einem Jahr (Juni 2010) ließ ich sie erneut ausfüllen. Nach Abschluss der besprochenen Unterrichtseinheiten (Mai 2011) bat ich meine Schülerinnen erneut, ihre Checklisten zu bearbeiten. Anschließend ersuchte ich die Mädchen, mir die Checklisten zur Auswertung für meine Arbeit zu überlassen, was sie auch bereitwillig taten.

Ich beschränke mich auf die Checklisten bezüglich des „Sprechens“, diese werden in zwei Bereiche eingeteilt:

- An Gesprächen teilnehmen
- Zusammenhängend Sprechen

Die Einschätzungen der Schülerinnen erfolgen in 3 Kategorien:

- **das kann ich sehr gut**
- **das kann ich gut**
- **das kann ich nicht**

Ich habe aus den einzelnen Aufgabenbereichen nur einige Beispiele herausgenommen, um einen Überblick zu erhalten. Eine genaue Auflistung aller Aufgabenbereiche wäre zu ausführlich und würde den Rahmen sprengen.

Zur besseren Veranschaulichung habe ich lediglich die Daten vom November 2009 und die Daten vom Mai 2011 gegenübergestellt.

In der Stufe A1.1<sup>12</sup> (**An Gesprächen teilnehmen**) geht es unter anderem um: das Grüßen und Verabschieden, um Hobbies und das Benennen von Gegenständen.

Im November 2009 erklärten 8-13 Schülerinnen „das kann ich sehr gut“, 1-2 Schülerinnen „das kann ich gut“ und 1-2 Schülerinnen erklärten „das kann ich nicht“.

Im Mai 2011 entschied sich ein Mädchen für „das kann ich nicht“ und 11-12 Schülerinnen für „das kann ich sehr gut“.

---

<sup>11</sup> [http://www.oesz.at/download/publikationen/praxisreihe\\_esp\\_checklisten\\_druck.pdf](http://www.oesz.at/download/publikationen/praxisreihe_esp_checklisten_druck.pdf) (abgerufen am 20. November 2009 20:30)

<sup>12</sup> Referenzniveaus der Bildungsstandards für Englisch (Kompetenzstufen = Referenzniveaus A1, A2, B1, B2-Maturaniveau, C1, C2)

In der Stufe A1.2 geht es um: in Spielsituationen einfache Anweisungen zu geben, Telefonnummern zu geben, die Uhrzeit mitzuteilen und sich zu entschuldigen.  
Im November 2009 entschieden sich 6-12 Schülerinnen für „das kann ich sehr gut“, 1-6 Schülerinnen für „das kann ich gut“ und 1-3 Schülerinnen für „das kann ich nicht“.  
Im Mai 2011 erklärten 11-12 Schülerinnen „das kann ich sehr gut“, 0-1 Schülerin „das kann ich gut“ und ebenfalls 0-1 Schülerin „das kann ich nicht“.

In der Stufe A2.1 geht es um: Kleidung, Schule und Gewohnheiten zu beschreiben und die eigene Meinung zu sagen.  
Im November 2009 erklärten 2-10 Schülerinnen „das kann ich sehr gut“, 2-7 Schülerinnen „das kann ich gut“ und 1-4 Schülerinnen „das kann ich nicht“.  
Im Mai 2011 entschieden sich 8-12 Schülerinnen für „das kann ich sehr gut“, 0-2 Schülerinnen für „das kann ich gut“ und 1-4 Schülerinnen für „das kann ich nicht“.

In der Stufe A2.2 geht es um: das Besprechen des Wetters, Pläne zu besprechen, Sportarten zu beschreiben und um Rat zu fragen und zu geben.  
Im November 2009 sagten 1-7 Schülerinnen „das kann ich sehr gut“, 3-9 Schülerinnen „das kann ich gut“ und 1-4 Schülerinnen „das kann ich nicht“.  
Im Mai 2011 entschieden sich 8-11 Schülerinnen für „das kann ich sehr gut“, 1-3 Schülerinnen für „das kann ich gut“ und 1-2 Schülerinnen für „das kann ich nicht“.

In der Stufe A1.1 (**Zusammenhängend Sprechen**) geht es um: das Aufsagen von auswendig gelernten Gedichten, Reimen, Songtexten und Kurztexten.  
Im November 2009 entschieden sich 3-7 Schülerinnen für „das kann ich sehr gut“, 4-7 Schülerinnen für „das kann ich gut“ und 1-2 Schülerinnen für „das kann ich nicht“.  
Im Mai 2011 sagten 8-11 Schülerinnen „das kann ich sehr gut“, 1-3 Schülerinnen waren der Meinung „das kann ich gut“ und 1 Schülerin war der Meinung „das kann ich nicht“.

In der Stufe A1.2 geht es um: Familienmitglieder, Freunde, Mitschüler und sich selbst zu beschreiben und über Haustiere in einfachen Sätzen zu sprechen.  
Im November 2009 erklärten 4-8 Schülerinnen „das kann ich sehr gut“, 3-6 Schülerinnen „das kann ich gut“ und 1-2 Schülerinnen „das kann ich nicht“.  
Im Mai 2011 entschieden sich 9-10 Schülerinnen für „das kann ich sehr gut“, 0-2 Schülerinnen für „das kann ich gut“ und 0-1 Schülerin für „das kann ich nicht“.

In der Stufe A2.1 geht es um: Verbinden von Sätzen mit „und, oder, aber“, um das Schildern von Gewohnheiten und um das Beschreiben von vertrauten Orten.  
Im November 2009 entschieden sich 5-8 Schülerin für „das kann ich sehr gut“, 2-6 Schülerinnen für „das kann ich gut“ und 0-1 Schülerin für „das kann ich nicht“.  
Im Mai 2011 sagten 9-10 Schülerinnen „das kann ich sehr gut“, 1-2 Schülerinnen „das kann ich gut“ und 1 Schülerin „das kann ich nicht“.

In der Stufe A2.2 geht es um: sich selbst und andere in mehreren Sätzen zusammenhängend zu beschreiben, z.B. das Aussehen, die Wohnsituation und Vorlieben. Einfache Geschichten zu erzählen und kurze Ausschnitte aus gelesenen Texten in mehreren einfachen Sätzen wiederzugeben.  
Im November 2009 erklärten 4-7 Schülerinnen „das kann ich sehr gut“, 4-7 Schülerinnen „das kann ich gut“ und 0-2 Schülerinnen „das kann ich nicht“.



Im Mai 2011 erklärten 8-10 Schülerinnen „das kann ich sehr gut“, 1-2 Schülerinnen „das kann ich gut“ und 1-2 Schülerinnen „das kann ich nicht“.

Die persönliche Einschätzung mancher Schülerin deckt sich nicht unbedingt mit meiner Meinung.

Speziell eine Schülerin hat sich sehr schlecht eingeschätzt, dazu wäre noch anzumerken, dass besagte Schülerin in der Hauptschule einen „Sonderbedarf“ hatte und dieser in unserer Schule nicht möglich war. Sie hat sich also sehr tapfer geschlagen und kann bedeutend mehr, als sie sich selbst zutraut. Sie ist sprachlich durch eine körperliche Beeinträchtigung eingeschränkt und hält sich beim Sprechen sehr zurück. Sie kann aber weitaus mehr, als sie zugeben will und sie hat positiv abgeschlossen. Zwei andere Schülerinnen haben sich ebenfalls unter ihren Fähigkeiten eingeschätzt.

Andere sind wiederum recht selbstbewusst und überschätzen ihre Fähigkeiten.

Nach den Bildungsstandards laut GERS<sup>13</sup> müssten die Schülerinnen dieser Schulstufe B1 beherrschen.

Ich würde sagen, dass dies höchstens auf 50% der Schülerinnen zutrifft.

Die graphischen Darstellungen der Ergebnisse habe ich in den Anhang gestellt. – Seite 78 im Anhang.

### **3 REFLEXION:**

Zu Beginn dieses Lehrganges stand für mich die grundlegende Frage, ob ich einen ansprechenden und guten Unterricht gestalten kann. Der Grund dafür war die Arbeit und Konfrontationen mit einer Schulklasse, die mir relativ viele Probleme bereitete obwohl ich schon 20 Dienstjahre hinter mir habe.

Nach einigen Anfangsschwierigkeiten hatte ich meist ein gutes Gefühl im Unterricht und die Reaktionen der Schülerinnen waren durchwegs positiv. Umso mehr überraschte mich das Verhalten dieser speziellen Klasse, und nach einiger Zeit begann ich an der Art und Weise meines Unterrichts zu zweifeln. Es muss noch angemerkt werden, dass ich im besagten Schuljahr an einer anderen Schule als meiner Stammschule unterrichtete.

Während dieser Zeit bekam ich einen Folder über PFL<sup>14</sup>-Lehrgänge in die Hände und entschloss mich, einen dieser Lehrgänge für Englisch zu besuchen, um der Ursache (ob es an meinem Unterricht liegt oder nicht) auf den Grund zu gehen.

Vor Beginn der Arbeit am Kleinprojekt übernahm ich eine neue Klasse, wieder an meiner Stammschule und mit dieser Klasse wollte ich arbeiten und forschen.

Ich habe mich auf die Sprechfertigkeit bzw. Sprachkompetenzen konzentriert, da ich der Meinung bin, dass dies für meine Schülerinnen sehr wichtig ist und sie auf diesem Gebiet bisher zu wenig Förderung hatten.

---

<sup>13</sup> [http://de.wikipedia.org/wiki/Gemeinsamer\\_Europ%C3%A4ischer\\_Referenzrahmen](http://de.wikipedia.org/wiki/Gemeinsamer_Europ%C3%A4ischer_Referenzrahmen)

<sup>14</sup> Pädagogik und Fachdidaktik für Lehrer/-innen

Wie in meinem Kleinprojekt „Kompetenzorientierter Sprachunterricht“ erforscht, sollten viele kleine Aktivitäten die Möglichkeit zum Sprechen geben, und je öfter dies im Unterricht geschieht, desto geringer wird die Scheu vor dem freien Sprechen in der Fremdsprache.

Im laufenden Schuljahr konnte ich diese Klasse weiterführen und entschloss mich zu einer Fortführung meines Kleinprojektes. Weiterhin sollte das Sprechen im Vordergrund stehen und ich wollte dies auf die unterschiedlichsten Arten erreichen. Durch eine Stundenerhöhung auf zwei Wochenstunden (Doppelstunde) und eine Verkleinerung der Schülergruppe (von 22 auf 15) war ein intensiveres Arbeiten möglich.

In unserem Lehrplan sind viele praxisnahe Themen vorgegeben und anhand dieser wollte ich viele unterschiedliche Methoden ausprobieren.

Es stellte sich mir nun die Frage, wie und womit die Schülerinnen am besten arbeiten können und wann der Ertrag am größten für sie ist. Dies stellte für mich auch eine besondere Herausforderung dar und dieser wollte ich mich stellen.

Ich entschied mich für drei wichtige und recht umfangreiche Themenbereiche und unterteilte sie in: „Vokabelerarbeitung“, „Grammatikerarbeitung“ und „Themenerarbeitung“. Ich versuchte jeweils drei verschiedene Methoden für die einzelnen Bereiche zu finden und verschiedene Sozialformen anzubieten. Der Frontalunterricht sollte so kurz als möglich sein, um die Schülerinnen vorwiegend selbst aktiv werden zu lassen.

Ich habe versucht, allen Lerntypen gerecht zu werden, um auch herauszufinden, welche Methoden am besten bei den Schülerinnen ankommen und auch erfolgreich sind.

Die Aufarbeitung der Themen war sehr umfangreich. Es war gar nicht so einfach, die einzelnen Methoden und unterschiedlichen Sozialformen in Einklang zu bringen. Nach meinen Recherchen in Büchern und im Internet musste ich einiges wieder streichen, ansonsten hätten wir ein halbes Jahr für die Themen benötigt.

Ich wollte den Schülerinnen so viel als möglich mitgeben und übersah vielleicht, dass etwas weniger auch Erfolg gebracht hätte, da sie intensiver und länger daran arbeiten hätten können.

Durch meine intensive Auseinandersetzung mit den drei Themenbereichen war ich etwas ungeduldig und erwartete wahrscheinlich viel mehr von meinen Schülerinnen als üblich, natürlich hatte ich auch meine Seminararbeit im Hinterkopf und wollte ja ein gutes Ergebnis erzielen.

Die einzelnen Unterrichtseinheiten verliefen etwas hektischer als sonst durch meine Zeitvorgaben, die ich normalerweise nicht so strikt verfolge. Dies empfanden die Schülerinnen als zusätzlichen Druck, und somit als störend im Arbeitsablauf. Manche schwächere Schülerin konnte mit dem Arbeitstempo nicht recht mithalten und verlor die Konzentration bzw. das Interesse.

Aus dieser Erkenntnis ergibt sich für mich, dass ich meinen Unterricht sicherlich mit neuen Methoden bereichern werde, aber die Zeitvorgaben großzügiger gestalten werde.

Mit dieser Klasse hatte ich auch noch das Glück, den Computerraum während des Unterrichtes benutzen zu können und wollte einige Anwendungs- und Lernmöglichkeiten am Computer aufzeigen, welche mir recht sinnvoll erschienen. Die Schülerinnen verbringen viel Zeit am Computer, aber dieses Medium als Lern- und Übungsmöglichkeit zu nutzen, ist bei meinen Schülerinnen nicht sehr beliebt und wird eher abgelehnt. Ich werde dies aber weiterhin und vermehrt einsetzen, vielleicht

sind sie es nur zu wenig gewohnt und sehen den Computer vorwiegend als Spiel- und Kommunikationsgerät in den sozialen Netzwerken.

Der interessanteste Teil für mich war der Stationenbetrieb und wie sich die einzelnen Gruppen an die Aufgabenstellungen heranmachten.

Am intensivsten wurde an der jeweils ersten Station gearbeitet, denn hier war für alle Beteiligten alles neu. An den nächsten Stationen war ein Sprecher der vorigen Gruppe anwesend und erklärte der neuen Gruppe die Aufgabenstellung. Einige erklärten nicht nur die Aufgabenstellung, sondern gaben auch gleich die Ergebnisse bekannt, hierauf schritt ich ein, um keine Abschreibübungen zu erhalten.

Andererseits waren die Stationen spannend, da die „Sprecher“ die Aufgabenstellungen erklären mussten und jede einmal „Sprecher“ war. Der Stationenbetrieb war aufwändig vorzubereiten und ist nur für eine kleinere Schülergruppe einsetzbar, das selbständige Arbeiten wird auf jeden Fall gefördert.

Die Überprüfung der Lernziele erfolgte in den verschiedenen Präsentationen, welche auch in unterschiedlicher Weise erfolgten. Hier versuchte ich sie möglichst praxisnah zu gestalten.

Ich entschied mich, keine schriftlichen Vokabel- und Grammatiküberprüfungen zu machen und mich bei der Beurteilung völlig auf die Präsentationen zu konzentrieren. Die Schülerinnen hatten hier die Möglichkeit, sich gut vorzubereiten und intensiv an einer Präsentation zu arbeiten und gut vorzutragen, die sie sich ausgesucht hatten.

Die Beurteilung war dennoch recht schwierig, da es sich meist um Gruppenarbeiten handelte und die Arbeitsteilung nicht immer gleich und offensichtlich war. Der wichtigste Teil für mich war aber die Aussprache und Gestaltung der Rollenspiele und Darbietungen. Alle Rollenspiele und Darbietungen wurden gefilmt und den Schülerinnen vorgespielt; mit einer anschließenden Besprechung. Ein Problem bei den Präsentationen ergab sich dadurch, dass immer wieder Schülerinnen aus den Gruppenarbeiten fehlten und somit nicht präsentiert werden konnte.

Wie schon vorher erwähnt, war der Arbeitsaufwand erheblich und diese drei Unterrichtsthemen bepackt mit verschiedenen Methoden.

Alle Unterrichtsthemen werde ich nicht in dieser Weise aufbereiten, aber sicherlich vermehrt die eine oder andere erprobte und neue Methode einbauen. Dies hängt natürlich auch von der Klassen- bzw. Gruppengröße ab.

Die Arbeit mit den unterschiedlichen Methoden hat mich persönlich gefordert und auf jeden Fall bereichert.

Ich werde mich in diese Richtung weiter engagieren und auch in der nächsten 3. Klasse einsetzen.

Die Rückmeldungen der Schülerinnen waren durchaus kritisch und konstruktiv.

Die vier Semester des PFL-Lehrganges haben mich persönlich und meine Arbeit sehr bereichert und ich bin froh, diesen Lehrgang absolviert zu haben.

Die Erfahrungen der KollegInnen und die Unterstützung der KursleiterInnen waren sehr hilfreich für meine aktuelle und zukünftige Arbeit.

Ich finde, dass man gerade als Lehrerin/Lehrer seinen SchülerInnen auch vorleben sollte, dass Lernen etwas Spannendes und nie Endendes ist.

Denn:

**„Das Lernen ist wie ein Meer ohne Ufer“**

(Konfuzius)

## LITERATURVERZEICHNIS

Hieger, Friedrich; Nagler, Heribert; Unterer, Gerald (2009): On the move – English for Tourism 1, Braumüller Verlag, ISBN – 978-3-7003-1053-2

Stott, Trish (2009): Highly Recommended – English for the Hotel and Catering Industry, Cornelsen Verlag; ISBN10-3464128555

Altrichter, Herbert; Posch, Peter (2007): Lehrerinnen und Lehrer erforschen ihren Unterricht. 4. Auflage. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt

Topsch, Wilhelm (2002): Grundwissen: Schulpraktikum und Unterricht. Neuwied: Luchterhand

Koppensteiner, Christa (2002): „Tipps & Tricks zum besseren Lernen. Wien: Tosa Verlag

Grieser-Kindel, Christin; Hensler, Roswitha; Möller, Stefan (2010): “Method Guide”: Methoden für einen kooperativen und individualisierenden Englischunterricht in den Klassen 5-12. Paderborn: Schöningh Verlag

Horak, Moser, Nezbeda, Schober (2010): „Der gemeinsame europäische Referenzrahmen für Sprachen in der Unterrichtspraxis. ÖSZ-Praxisreihe 12, Graz: ÖSZ

[http://www.verwaltung.steiermark.at/cms/dokumente/10003763\\_199991/1d865af0/Lehrplan\\_gesamt\\_3j.pdf](http://www.verwaltung.steiermark.at/cms/dokumente/10003763_199991/1d865af0/Lehrplan_gesamt_3j.pdf)

URL:<http://www.ego4u.de/de/chill-out/games/vocabulary-game>

<http://www.karteikarte.com/card/list/lesson/7629>

<http://www.myenglishgrammar.com/english/lesson-4-adverbs.html>

[http://www.oesz.at/download/publikationen/praxisreihe\\_esp\\_checklisten\\_druck.pdf](http://www.oesz.at/download/publikationen/praxisreihe_esp_checklisten_druck.pdf)

[http://de.wikipedia.org/wiki/Gemeinsamer\\_Europ%C3%A4ischer\\_Referenzrahmen](http://de.wikipedia.org/wiki/Gemeinsamer_Europ%C3%A4ischer_Referenzrahmen)

# ANHANG

## FRAGEBOGEN 1

1. Was erwarte ich mir vom Englisch-Unterricht in der 3. Klasse?

---

---

---

---

2. Was möchte ich nach diesem Jahr können?

---

---

---

---

3. Ich möchte weiterhin, dass das Sprechen verstärkt wird:

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>weniger</i>			<i>mehr</i>

4. Ich möchte auch gerne mehr:

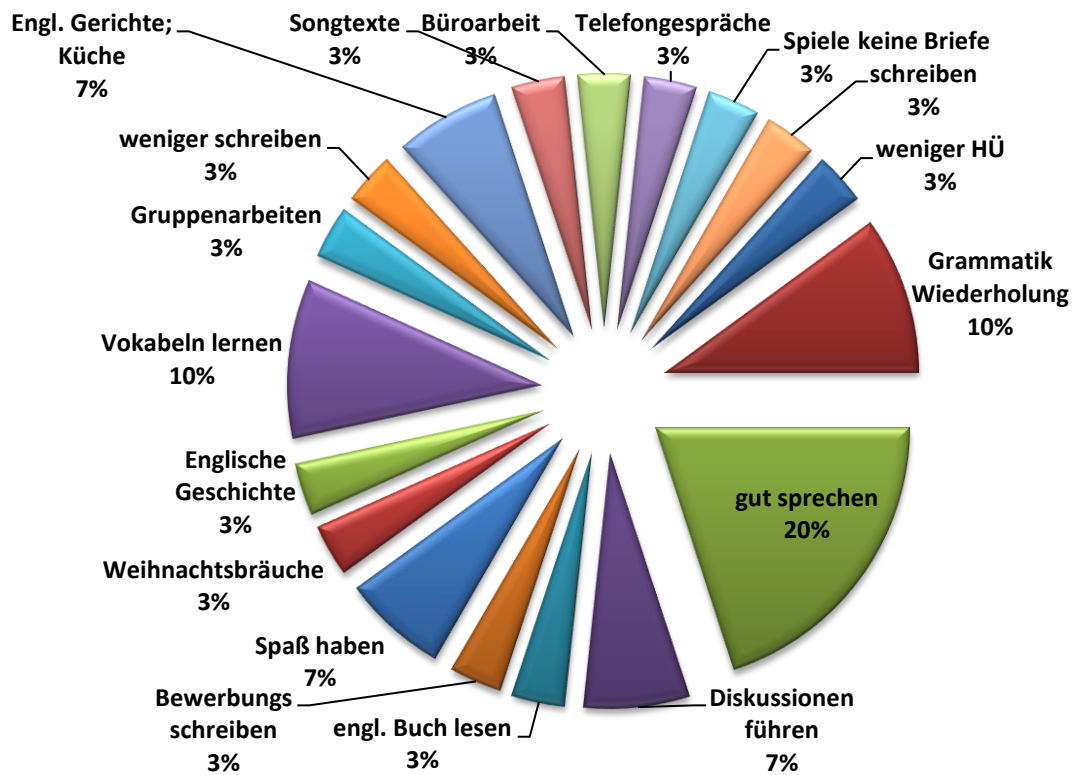
<b>Lesen:</b>	1	2	3	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Schreiben:</b>	1	2	3	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Anhören:</b>	1	2	3	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>weniger</i>			<i>mehr</i>

5. Welche Medien und Sozialformen sollen verstärkt eingesetzt werden?

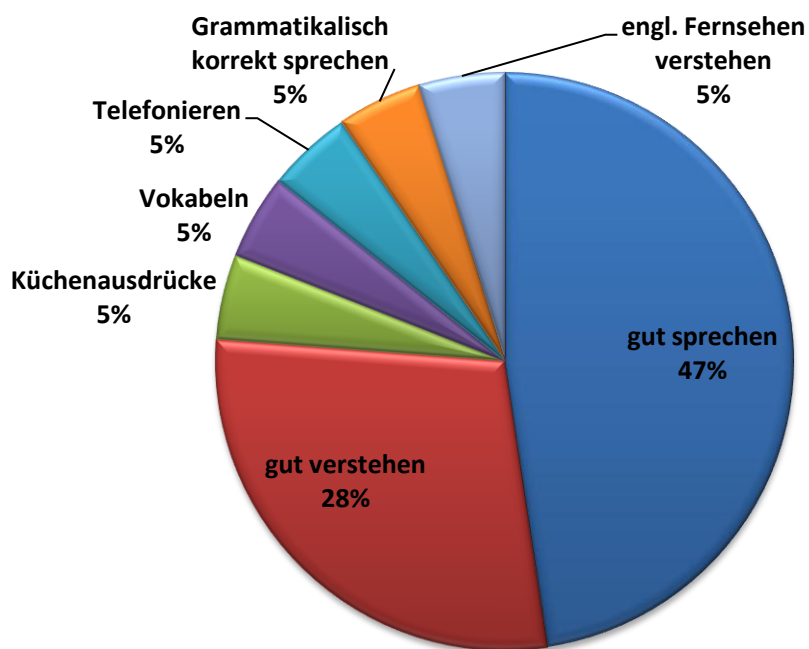
<b>Videos:</b>	1	2	3	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Hörbeispiele:</b>	1	2	3	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Rollenspiele:</b>	1	2	3	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Partnerarbeiten:</b>	1	2	3	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>weniger</i>			<i>mehr</i>

## AUSWERTUNG FRAGEBOGEN 1:

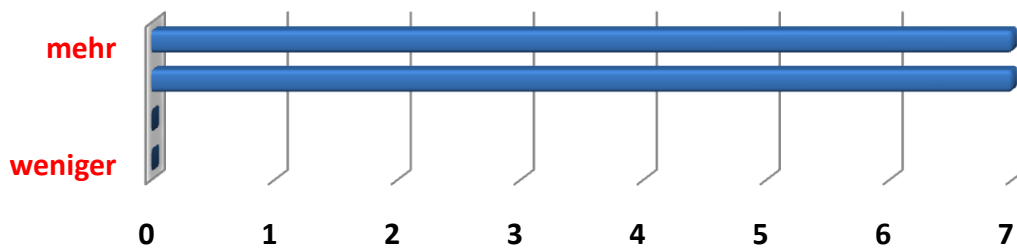
1. Was erwarte ich mir vom Englisch-Unterricht in der 3. Klasse?



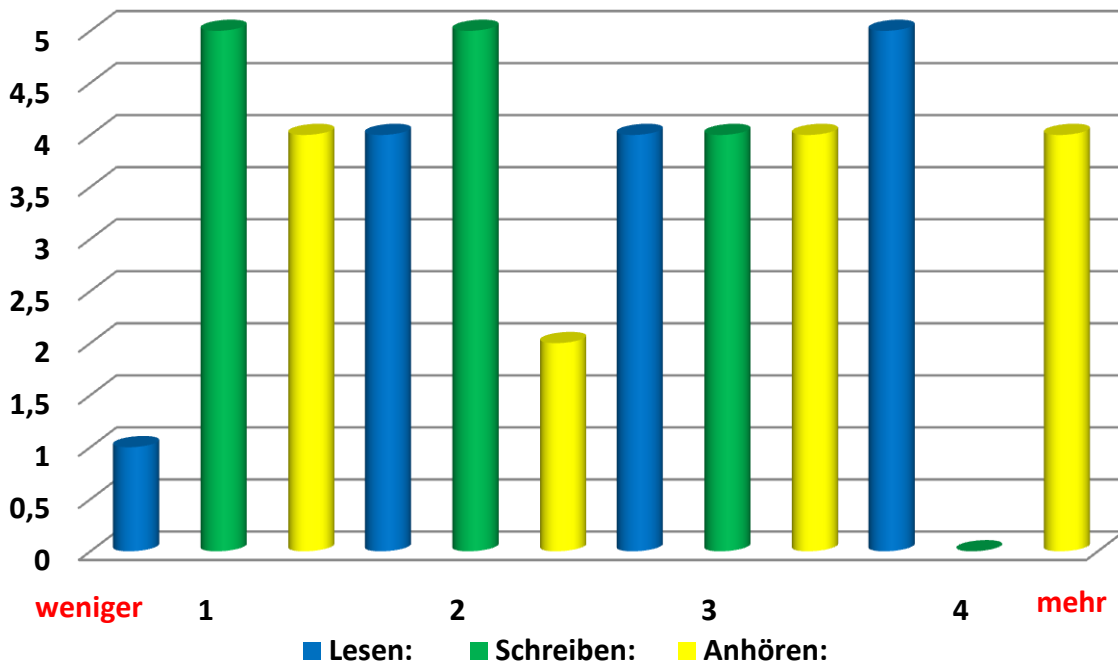
2. Was möchte ich nach diesem Jahr können?



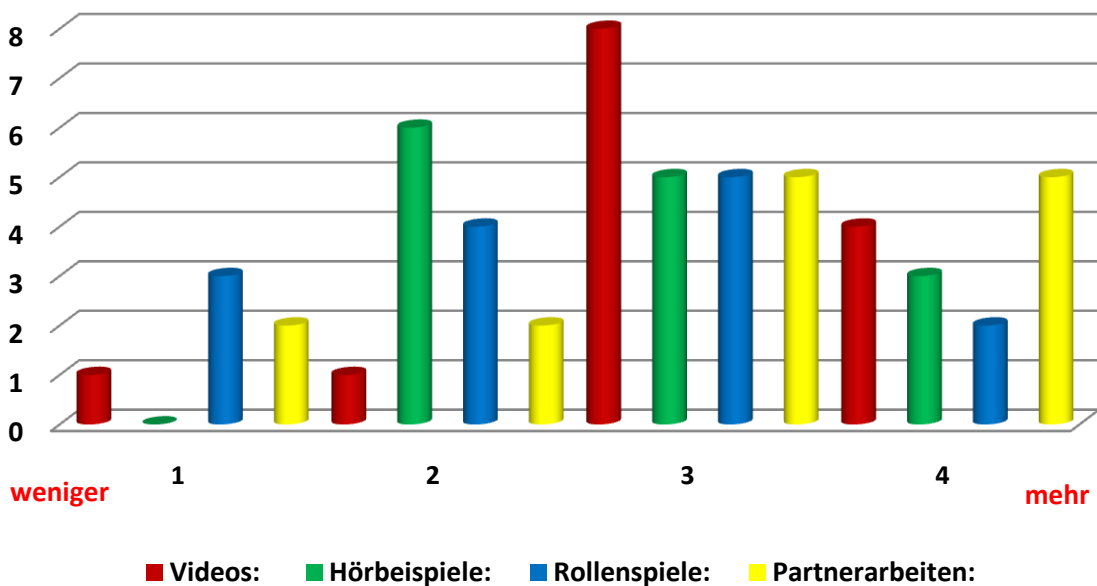
3. Ich möchte weiterhin, dass das Sprechen verstärkt wird:



4. Ich möchte auch gerne mehr:



5. Welche Medien und Sozialformen sollen verstärkt eingesetzt werden?



## UNTERRICHTSSKIZZE 1:

**Name:** Maria Renner-Hochkönig

**Schule:** FSLE - Grabnerhof

**Unterrichtsgegenstand:** Englisch 3

**Thema:** **The restaurant**

### **Gesamtziel:**

The student should be able to make a reservation in a restaurant by telephone.  
The student should know about the organization-chart in a restaurant and should be able to describe their jobs.  
The student also should be able to name and describe the procedure of setting a table.

### **Lehrstoffgliederung:**

Making reservations  
Organization-chart  
Describing the jobs  
Laying the table  
Grammar: Adverbs

**Lehr-und Arbeitsmittel:** Arbeits- und Merkblätter, Tafel, Puzzle, Lehrbuch  
Spiel, Video, Rollenspiel

**Literatur:** Hieger, Nagler, Unterer: „On the move“ English for Tourism 1  
Braumüller; Universtitätsbuchhandlung Ges.m.b.H., 1090 Wien  
<http://www.youtube.com/watch?v=eC5Jil5oNYg>  
<http://www.youtube.com/watch?v=5qoLa7ybTwQ>  
<http://www.myenglishgrammar.com/english/list-3-forming-adverbs.html>  
<http://www.myenglishgrammar.com/english/exercise-4-adverbs.html>  
Eigene Unterlagen



<p style="text-align: center;"><b>Unterrichtsstufen Lernziele</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Lehrstoff</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Methode</b></p>
<p>INTRODUCTION 10 min.</p> <p>PRODUCTION</p> <p>LZ: Know words and phrases to be able to book a table and to describe the organization-chart in a restaurant 20 min.</p> <p>LZ: The students should know about the organization chart in a restaurant and be able to describe their responsibilities. 20 min.</p> <p>LZ: Name and identify the items which are needed when setting a restaurant table 30 min.</p>	<p>„What do you do before you go to a fancy restaurant? “</p> <p style="text-align: center;"><b><u>THE RESTAURANT</u></b></p> <p><b><u>Useful words and phrases:</u></b> Book p. 101 worksheet</p> <p><b><u>1. Making reservations:</u></b> Students work in pairs and make a dialogue They call a restaurant and make a reservation for a dinner the next evening.</p> <p><b><u>2. Restaurant Organization-Chart:</u></b> Restaurant Manager Head waiter Reception Head Waiter/Wine Butler (Wine Waiter) Station Waiter Assistant Waiter (Commis)</p> <p><b><u>3. Laying the table:</u></b> Listen to the dialogue and identify the items in the pictures glassware, flatware, utensils</p>	<p>Play dialogues - students listen Book page 172; Dialogue 1,2,3</p> <p>Add translations on the worksheet pair work</p> <p>pair work write and play the dialogue Use telephone in dining-rooms Fill in restaurant’s diary page 100</p> <p>Book page 111; group activity puzzle – job and find the explanations speaking activities: Book page 112</p> <p>Ask and answer questions about the different jobs and their responsibilities</p> <p>Video <a href="http://www.youtube.com/watch?v=eC5Jil5oNYg">http://www.youtube.com/watch?v=eC5Jil5oNYg</a> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=5qoLa7ybTwQ">http://www.youtube.com/watch?v=5qoLa7ybTwQ</a> Book page 113 pair work</p>

<p style="text-align: center;"><b>Unterrichtsstufen</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Lernziele</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Lehrstoff</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Methode</b></p>
<p>LZ: Students should be able to set a restaurant table correctly and also should explain it to a colleague 10 min</p> <p>LZ: To use adverbs to tell when, where and how things are done in a restaurant 10 min</p> <p>PRESENTATION AND SECURING THE RESULTS</p>	<p>Work with a partner and tell him/her how he/she has to lay the table.</p> <p><b><u>Grammar</u></b> adverbs</p> <p>Booking a table by phone - 2 persons Organization - 5 persons Laying a table - 1 person (voice recorder)</p>	<p>Pair work Book page 114</p> <p>“On the move”: page 110, 116 <a href="http://www.myenglishgrammar.com/english/list-3-forming-adverbs.html">http://www.myenglishgrammar.com/english/list-3-forming-adverbs.html</a> <a href="http://www.myenglishgrammar.com/english/exercise-4-adverbs.html">http://www.myenglishgrammar.com/english/exercise-4-adverbs.html</a> individual work worksheet, leaflet</p> <p>Form two groups for each topic Work on it at home and then act it out at school and it gets videotaped</p>

## A1 UNTERLAGEN ZU: AT THE RESTAURANT

8.5

### Dialogue 1:

*Waiter:* Simpson's Restaurant. Good morning.

*Woman:* I'd like to book a table for tomorrow lunchtime.

*Waiter:* Certainly, madam. How many for?

*Woman:* For three people.

*Waiter:* What time?

*Woman:* When do you serve lunch?

*Waiter:* From 11.30 to 2.00.

*Woman:* Oh, we'll be arriving at 12.30, I think.

*Waiter:* What name is it, please?

*Woman:* My name is Mrs Jones.

*Waiter:* A table for three on Tuesday at half past twelve. Thank you, Mrs Jones.  
Good-bye.

*Woman:* Good-bye.

### Dialogue 2:

*Man:* Is that the Simpson's Restaurant?

*Waiter:* Yes, sir. Can I help you?

*Man:* I'd like to reserve a table for four on Thursday evening.

*Waiter:* Yes, what name, please?

*Man:* My name's Smith.

*Waiter:* And what time will you be arriving?

*Man:* At about 7.30.

*Waiter:* Very good, sir. We look forward to seeing you.

*Man:* Thank you, good-bye.

*Waiter:* Good-bye.

### Dialogue 3:

*Waiter:* Good afternoon. Simpson's Restaurant, can I help you?

*Man:* I'd like to book a table for eight, for coming Friday evening.

*Waiter:* Wait a moment, please. That's alright. What name, please?

*Man:* Burns. Harry Burns. And as it's my wife's birthday dinner, could you provide a bunch of red roses to be placed on the table?

*Waiter:* Certainly, sir. And what time will it be?

*Man:* For about 9.30 pm.

*Waiter:* Table for eight at 9.30 pm on Friday. Thank you very much, Mr Burns.  
Good-bye.

*Man:* Good-bye.

**Booking a table**

It's Monday, 17th June at Simpson's Restaurant.

Listen to the following telephone calls and fill in the information in the restaurant's diary:

	Name:	Time:	No. of people:	Special wishes:
Mon/17				
Tue/18				
Wed/19				
Thu/20				
Fri/21				
Sat/22				



In the following reading check we will practise the two phrases:

“to be responsible for” and “to be in charge of”.

Answer the questions using the alternative phrase!

e.g. Who is in charge of food checks?  
The commis is responsible for food checks.

- 1 Who is in charge of the whole restaurant?
- 2 Who is responsible for the proper service?
- 3 Who is in charge of the reception of guests in a large restaurant?
- 4 Who is responsible for seating guests in a small restaurant?
- 5 Who is in charge of taking wine orders?



PAIRWORK

A: “Who is to blame if ... e.g. ... the wrong wine is served?”

B: “The wine butler is to blame, it is his fault.”

- 1 ... the guest is not seated in a large restaurant?
- 2 ... if the station waiter is not neatly dressed?
- 3 ... if the kitchen staff get the wrong food check?
- 4 ... if the soup is served from the wrong side?
- 5 ... if the prices for the dishes are not well calculated?
- 6 ... if the tablecloth is not clean?

## Useful phrases

I'd like to book a table for...	
What time do you serve lunch (dinner, supper)?	
What name is it?	
What time will you arrive?	
Is that for lunch or dinner?	
Could you spell your name, please?	
Do you want a table near the window (band,...)?	
Could I have your name please?	
I'm terribly sorry; we're fully booked at that time/on that day.	
We have no table big enough for eight (persons)	
Very good, sir, we're looking forward to seeing you.	
Restaurant Manager	
Head Waiter	
Reception Head Waiter	
Wine Butler (Wine Waiter)	
Station Waiter	
Assistant Waiter (Commis)	
to be responsible for	
to be in charge of	
to be connected with	
to quote prices	
a banquet	
to supervise something/somebody	
to seat a guest	
proper	
food check	
side-table	
en place	
to turn to	
sideboard	
an item	
condiment	
cruet	
doyleys	
fingerbowls	
linen	
pad	
tray	
to ensure	
physical	
mental	
accompaniment	

## Useful phrases

I'd like to book a table for...	Ich möchte gerne einen Tisch reservieren
What time do you serve lunch (dinner, supper)?	Um welche Zeit servieren sie Mittagessen (Abendessen)
What name is it?	Wie heißen Sie?
What time will you arrive?	Wann kommen Sie?
Is that for lunch or dinner?	Möchten Sie Mittag- oder Abendessen?
Could you spell your name, please?	Könnten Sie bitte ihren Namen buchstabieren?
Do you want a table near the window (band,...)?	Möchten Sie einen Tisch am Fenster (Musik,...)?
Could I have your name please?	Könnte ich Ihren Namen haben?
I'm terribly sorry; we're fully booked at that time/on that day.	Es tut mir sehr leid, aber wir sind vollkommen ausgebucht zu dieser Zeit/an diesem Tag.
We have no table big enough for eight (persons)	Wir haben keinen so großen Tisch für acht Personen.
Very good, sir, we're looking forward to seeing you.	Sehr gut, mein Herr, wir freuen uns sie zu sehen.
Restaurant Manager	Restaurantleiter
Head Waiter	Oberkellner
Reception Head Waiter	„Empfangs“-Oberkellner
Wine Butler (Wine Waiter)	Sommelier, Weinkellner
Station Waiter	Stationen kellner
Assistant Waiter (Commis)	Hilfskellner
to be responsible for	verantwortlich sein für
to be in charge of	verantwortlich/zuständig sein für
to be connected with	verbunden sein mit
to quote prices	Die Preise ansetzen, berechnen
a banquet	ein Bankett
to supervise something/somebody	etwas oder jemanden überwachen
to seat a guest	to show the guest to his place
proper	richtig, ordnungsgemäß
food check	Piece of paper with the order on it (often with a number)
side-table	Beistelltisch
en place	in place
to turn to	sich zuwenden
sideboard	Anrichtetisch
an item	ein Gegenstand
condiment	Würze
cruet	Menage
doyleys	Small, round piece of linen under a dish
fingerbowls	Small bowls to wash the fingers in
linen	Tischwäsche
pad	Block
tray	Tablett
to ensure	sicherstellen
physical	physisch
mental	geistig
accompaniment	Items you need

## **Restaurant Organization Chart**

### **Restaurant Manager**

He is responsible for all the restaurant service and is in general charge of all persons connected with it.

He quotes prices and makes arrangements for private parties or banquets.

### **Head Waiter**

He is in direct charge of either a small restaurant or part of a larger one.

He supervises service, receives guests and seats them.

### **Reception Head Waiter**

In large restaurants he is responsible for the reception and seating of guests.

### **Wine Butler (Sommelier)**

He takes orders for wines, spirits, beers and soft drinks and serves them to the guests.

### **Station Waiter**

He is in charge of a group of about five tables, to seat approximately twenty guests, and is responsible for taking orders and serving them, for the cleanliness of his station, and for the proper service of each dish.

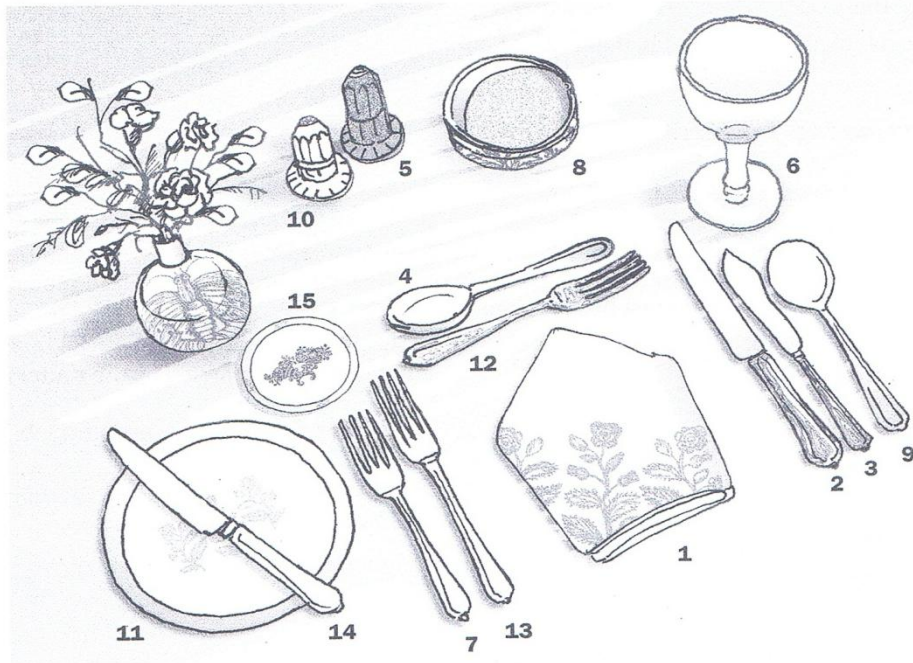
### **Assistant Waiter**

He is known as commis and assists the station waiter and is responsible for giving food checks into the kitchen, bringing dishes to side-tables, removing plates from guests' tables and returning used plates and dishes to the service area.

## Laying the table



Look at the picture below while listening to the head waiter telling a new waiter how to lay the table. Try to identify all the items you can see in the picture!



to set a table

to lay a table

W

While you listen to the dialogue again check in which order these new words come.



- |                          |                    |                          |             |                          |                        |
|--------------------------|--------------------|--------------------------|-------------|--------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | napkin (Serviette) | <input type="checkbox"/> | wine glass  | <input type="checkbox"/> | service plate          |
| <input type="checkbox"/> | dinner knife       | <input type="checkbox"/> | fish fork   | <input type="checkbox"/> | dessert fork           |
| <input type="checkbox"/> | fish knife         | <input type="checkbox"/> | ashtray     | <input type="checkbox"/> | dinner fork            |
| <input type="checkbox"/> | dessert spoon      | <input type="checkbox"/> | soup spoon  | <input type="checkbox"/> | butter knife           |
| <input type="checkbox"/> | pepper             | <input type="checkbox"/> | salt shaker | <input type="checkbox"/> | bread and butter plate |

113

B

### PAIR WORK

Now take turns telling your partner how to lay a table correctly!

*Use the following phrases:*

First the ... is put ...

Now the ... is/are set ...

the ... must/should always be ...

Put the ...

Next take the ... and put it/them ...





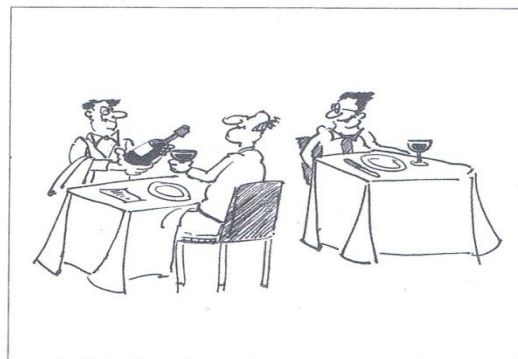
**Use the adverb or adjective forms of the adjectives in brackets:**

- 1 Cook the onion ..... for some minutes. (slow)
- 2 Mix the ingredients .....
- 3 Hot Yorkshire pudding tastes ..... with roast beef. (good)
- 4 At this temperature the pie will brown .....
- 5 This pie really looks ..... (delicious)
- 6 You must put the mashed potatoes ..... on top of the meat mixture. (careful)
- 7 You should fill the tin ..... (quick)
- 8 Work in the kitchen must run ..... (smooth)



**Complete the following sentences using the adverb form of the adjectives in brackets:**

- 1 ....., you should be ready for service. (final)
- 2 Have you studied the menu .....? (careful)
- 3 You must also be ..... ready. (mental)
- 4 Have you checked the accompaniments .....? (accurate)
- 5 You have to be ..... dressed. (neat)
- 6 All meals must be served ..... (proper)
- 7 We hope that you can explain the details of the menu ..... (good)



## UNTERRICHTSSKIZZE 2

**Name:** Maria Renner-Hochkönig

**Schule:** FSLE - Grabnerhof

**Unterrichtsgegenstand:** Englisch 3

**Thema:** **FOOD ORDERS - DESCRIBING DISHES**

### **Gesamtziel:**

The student should be able to give and take food orders and to describe the different dishes, especially traditional local food.

### **Lehrstoffgliederung:**

Useful vocabulary and phrases  
Menu  
Grammar: articles  
Taking food orders  
Describing dishes  
Grammar: Present Simple Passive  
Role-play

**Lehr-und Arbeitsmittel:** Arbeits- und Merkblätter, Kärtchen, Tafel  
Computer, Spiel, Lehrbuch

**Literatur:** Hieger, Nagler, Unterer: „On the move“ English for tourism 1  
Braumüller; Universtitätsbuchhandlung Ges.m.b.H., 1090 Wien  
<http://www.youtube.com/watch?v=qJbw5txb8GA>  
[http://www.youtube.com/watch?v=y5dkB\\_Bcb\\_M](http://www.youtube.com/watch?v=y5dkB_Bcb_M)  
<http://www.youtube.com/watch?v=veZOrXVHf7U>  
Stott, Revell: „Highly recommended“ English for the hotel and  
catering industry  
Oxford University Press 2004  
[www.ego4u.de](http://www.ego4u.de)

### **Nachbereitung:**

<b>Unterrichtsstufen Lernziele</b>	<b>Lehrstoff</b>	<b>Methode</b>
<p>INTRODUCTION 10 min</p> <p>PRODUCTION</p> <p>LZ: Know words and phrases in and around a restaurant 15 min</p> <p>LZ: To be able to make a menu with different categories 20 min</p> <p>LZ: To be able to use the correct article where necessary especially with food and meals</p> <p>LZ: Take food orders and be able to recommend wines or other drinks with the meals 15 min</p> <p>LZ: Be able to explain what type of dish it is, what's it made of and what it contains 10 min</p>	<p>Restaurant situation – everyone has been to a restaurant before; at least ordering meals at school</p> <p style="text-align: center;"><b><u>TAKING A FOOD ORDER - DESCRIBING DISHES</u></b></p> <p><b><u>Useful words and phrases</u></b> Look after guests as they arrive.... Make guests feel welcome... Take orders...</p> <p><b><u>Menu</u></b> Make a Menu with four categories: <i>Appetizers, Main Courses, Desserts, Beverages</i>: three dishes to each category</p> <p><b><u>Grammar</u></b> Articles a/an/the/some</p> <p><b><u>Taking a food order</u></b> Take an order – different courses Making suggestion about different meals and wines</p> <p><b><u>Describing dishes</u></b> Explain what type of dish...(pasta, meat, vegetarian, fruits of the sea,....) Explain what dishes are made of...(rye-flour, rice, potatoes,.....) Explain what dishes contain...(milk, mushrooms, chilli, ....)</p>	<p>Video <a href="http://www.youtube.com/watch?v=qJbw5txb8GA">http://www.youtube.com/watch?v=qJbw5txb8GA</a> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=y5dkB_Bcb_M">http://www.youtube.com/watch?v=y5dkB_Bcb_M</a> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=veZOrXVHf7U">http://www.youtube.com/watch?v=veZOrXVHf7U</a></p> <p>brainstorming, taking notes they will need</p> <p>Vocabulary – game (5 students per game) group activity</p> <p>Black board – write the categories Students take their food list (three to a group) – individual work</p> <p>“On the move”: page 126-128 pair work</p> <p>Blackboard – framework for a role-play students take notes</p> <p>“Highly recommended”: Unit 13, page 28 pair work</p>

<b>Unterrichtsstufen Lernziele</b>	<b>Lehrstoff</b>	<b>Methode</b>
<p>LZ: To use the Present Simple Passive in order to explain and describe dishes 15 min</p> <p>PRESENTING AND SECURING THE RESULTS 15 min</p>	<p><b><u>Grammar</u></b> Present Simple Passive</p> <p><b><u>Role-play</u></b> Make a Menu Role-play: two guests and a waitress and two chefs</p>	<p>Book, page 29 Exercises individual work</p> <p>Form three groups of five: Make a menu together and also a role-play and perform it within three weeks</p> <p>waiter, two guests, two chefs cooks explain what the dishes contain or what they are made of or what kind of dishes they are Role-plays, make a menu and describe dishes</p> <p>Start at school and finish at home Role-play gets filmed</p>

## A2 UNTERLAGEN ZU: FOOD ORDERS-DESCRIBING DISHES

Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant
Where is the dining room?	It's on the right.	Where is the restaurant?
Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant
It's on the left.	Where is the grill room?	It's at the end of the corridor (hall).
Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant
Where are the toilets?	They are downstairs.	Where is the cloak-room?
Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant
Straight ahead.	Is there a table free?	Here is a table by the window.
Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant
Here is a good place.	I must eat a special diet.	I have diabetes
Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant
I am a vegetarian.	I have stomach trouble.	Make me something without salt.

Wo ist das Restaurant?	Er ist rechts.	Wo ist der Speisesaal?
Er ist am Ende des Ganges.	Wo ist der Grillraum?	Es ist links.
Wo ist die Garderobe?	Sie sind unten.	Wo sind die Toiletten?
Hier ist ein Tisch beim Fenster.	Gibt es einen freien Tisch?	Geradeaus.
Ich bin Diabetiker.	Ich muss Diät halten.	Da ist ein guter Platz.
Machen Sie mir salzlose Kost.	Ich bin magenleidend.	Ich bin Vegetarier.

Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant
Please bring me some bread. (salt, vinegar, mustard)	I don't want any fat in the food.	I eat everything without fat.
Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant
What do you prefer?	What will you have?	What would you like?
Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant
Do you want to have a meal?	Do you wish to dine?	Would you like to have dinner?
Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant
What would you like as an appetizer?	And what will the gentleman have?	Would you like to drink something?
Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant
And to accompany that?	And in addition?	And for dessert?
Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant	Im Hotel /Restaurant
A very little bit.	Would you like some more of it?	Would you like something else?

Ich esse alles fettlos.	Ich möchte kein Fett im Essen.	Bringen Sie mir bitte Brot. (Salz, Essig, Senf)
Was wünschen Sie?	Was nehmen Sie?	Was bevorzugen Sie?
Wünschen sie zu speisen?	Wünschen sie zu speisen?	Wünschen sie zu speisen?
Wünschen Sie etwas zu trinken?	Und was wünscht der Herr?	Was nehmen Sie als Vorspeise?
Und als Nachspeise?	Und dazu?	Und dazu?
Wünschen Sie noch etwas?	Wünschen Sie etwas mehr davon?	Ein ganz klein wenig.



<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>That's enough, thank you.</b></p>	<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>Give me the menu.</b></p>	<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>Bring me the wine list.</b></p>
<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>Is there an English menu?</b></p>	<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>Here is one</b></p>	<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>Here is an English menu.</b></p>
<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>Is there any...?</b></p>	<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>Have you (got) ...?</b></p>	<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>Today we have...</b></p>
<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>I'm sorry, there isn't any left.</b></p>	<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>What do you suggest?</b></p>	<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>I suggest ...</b></p>
<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>This is the speciality of the house.</b></p>	<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>This is an Austrian speciality.</b></p>	<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>This is a Swiss speciality.</b></p>
<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>This is a speciality of the country.</b></p>	<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>I recommend this dish.</b></p>	<p>Im Hotel /Restaurant</p> <p><b>I recommend this wine.</b></p>

---

Bringen Sie mir die  
Weinkarte.

Geben Sie mir die  
Speisekarte.

Danke, das genügt!

Da ist eine Karte in  
Englisch

Hier ist eine.

Gibt es eine Karte  
in Englisch?.

Heute gibt es ...

Haben Sie ...?

Gibt es ...?

Ich empfehle Ihnen  
...

Was empfehlen Sie  
mir?

Ich bedaure, es  
gibt kein (e(en) ...  
mehr.

Das ist eine  
Schweizer Spezialität.

Das ist eine  
österreichische  
Spezialität.

Das ist die  
Spezialität des  
Hauses.

Ich empfehle Ihnen  
diesen Wein!

Ich empfehle Ihnen  
dieses Gericht.

Das ist eine  
Spezialität des  
Landes.

Im Hotel /Restaurant  You will like this.	Im Hotel /Restaurant  You will be satisfied.	Im Hotel /Restaurant  This is very good.
Im Hotel /Restaurant  This is excellent.	Im Hotel /Restaurant  This is delicious.	Im Hotel /Restaurant  This is my favourite dish.
Im Hotel /Restaurant  I like this very much.	Im Hotel /Restaurant  Magnificent! Excellent!	Im Hotel /Restaurant  Help yourself!
Im Hotel /Restaurant  Can I take your coats?	Im Hotel /Restaurant  Please, follow me.	Im Hotel /Restaurant  Are you ready to order?
Im Hotel /Restaurant  I'll show you to your table.	Im Hotel /Restaurant  How would you like your steak?	Im Hotel /Restaurant  The dish is made of...
Im Hotel /Restaurant  The dish contains ...	Im Hotel /Restaurant  Excuse me, could you explain the menu to us, please?	Im Hotel /Restaurant  It's served warm with ...

---

Das ist sehr gut.

Sie werden  
zufrieden sein.

Das wird Ihnen  
schmecken.

Das ist mein  
Lieblingsgericht.

Das ist köstlich.

Das ist  
ausgezeichnet.

Bedienen Sie sich.

Großartig!  
Ausgezeichnet!

Ich habe das sehr  
gerne.

Möchten Sie  
bestellen?

Bitte folgen Sie  
mir.

Kann ich Ihre  
Mäntel haben?

Diese Speise  
besteht aus ...

Wie möchten Sie  
Ihr Steak?

Ich zeige Ihnen  
Ihren Tisch.

Es wird warm  
serviert mit ...

Entschuldigen Sie,  
könnten Sie uns bitte  
die Speisekarte  
erklären?

Die Speise enthält  
...

## ■ The Article

a – an; the; some

- I** “A”, “an”, the indefinite article, is pronounced [eɪ] before words beginning with a consonant or a consonant sound. “A” becomes “an”, pronounced [æn] before words beginning with a vowel or a vowel sound.

[eɪ]: a mouse, a new school

[æn]: an elephant, an old school

There is no plural form for the indefinite article.

- II** “The”, the definite article, is pronounced [ðə] before words beginning with a consonant or a consonant sound; it is pronounced [ði] before words beginning with a vowel or a vowel sound.

It is used with both singular and plural nouns.

[ðə]: the town, the towns

[ði]: the eye, the eyes

*The use of the articles:*

a, an	when the object is not specified e.g. I always like to have a book by my bedside.
the	when the object is specified. (To specify is to say which particular one you mean out of a group of objects.) e.g. Could I see the book about gardening?
some	is a kind of indefinite article. You are interested in the object itself, not in the quantity. e.g. I have some cheese.

- III** The following words are being used without the definite article “the”:

- ▶ names of places
- ▶ names of countries, mountains, lakes
- ▶ names of people (proper names)
- ▶ months, days, festive days
- ▶ hours of the day
- ▶ meals



## PRACTICE

**A Here are sentences in pairs. The abstract noun in one of them needs an article and the other does not. Supply it where correct:**

- 1 ... Industry is the basis of our economy.  
... Industry of Sheffield is steel-making.
- 2 She likes ... modern literature.  
She does not like ... literature of the 18th century.
- 3 ... Beauty is only skin-deep. We were admiring ... beauty of the night.
- 4 ... Intelligence of these children is very high.  
It requires ... intelligence to understand this problem.
- 5 ... Public education must be rapidly extended.  
... Education of little children has been greatly neglected.
- 6 In mathematics ... accuracy is essential.  
I cannot judge ... accuracy of your calculations.
- 7 ... T/theft and ... murder are crimes.  
He was found guilty of ... murder of his sweetheart.
- 8 He is not a man who likes ... responsibility.  
I am giving you ... responsibility for providing the drinks.
- 9 Water is necessary to ... life.  
... Life of these insects is very short.

**B Put the definite article before the nouns in these sentences where it is necessary:**

- 1 ... Games are good for health.  
He went to Helsinki for ... Olympic Games.
- 2 ... Cats I breed are all Siamese.  
... Cats are intelligent animals.
- 3 ... Grass grows everywhere, but ... grass in the valley is the best.
- 4 ... Money is used all over the world as a means of exchange.  
Have you lost ... money I gave you?
- 5 ... Oxygen is used in medicine.  
Our bodies use ... oxygen in the air.
- 6 ... Water is necessary to life.  
... Water in that basin is not fit to drink.
- 7 ... Air we breathe is a mixture of ... oxygen and nitrogen.
- 8 ... Pianos are expensive instruments.  
... Pianos they build in Germany have a high reputation.
- 9 ... Butter is made from ... milk.  
... Butter on your plate came from New Zealand.
- 10 A shoemaker uses ... rubber and ... leather in his work.  
... Leather he uses must be of the best quality.

**C Add “a” or “an” where necessary:**

- 1 ... Cigarette is made of ... tobacco and ... paper.
- 2 ... Milk comes from ... cow.
- 3 We make ... butter and ... cheese from ... milk.
- 4 ... Window is made of ... glass.
- 5 ... Handkerchief is made of ... piece of cloth.
- 6 ... Grass always grows in ... English field.
- 7 ... Orange grows on ... tree.
- 8 ... Cow eats ... grass in ... summer.
- 9 I can write ... letter in ... ink or with ... pencil.
- 10 ... Chair is made of ... wood.
- 11 ... Cat has ... tail.
- 12 ... Ring is made of ... gold or ... silver.
- 13 ... Coffee is ... drink.
- 14 ... Fish swims in ... water.
- 15 ... Piano makes ... music.

**D Supply “a(n)”, “the” or “some” where necessary:**

- 1 ... children love ... fruit.
- 2 ... child ran across ... street.
- 3 It is pleasant to read ... book in ... afternoon.
- 4 There is ... garden behind ... house.
- 5 I have ... pen and ... pencil.
- 6 ... tea is very hot, I must put ... milk in it.
- 7 ... postman has just put ... letter under ... door.
- 8 Give me ... knife and ... small spoon.
- 9 ... cat loves ... milk.
- 10 Mary wants ... doll with ... blue eyes.
- 11 You must give him ... food and ... cup of coffee.
- 12 ... car made ... loud noise.
- 13 ... vegetables are good for ... health.
- 14 ... girls do not often wear ... hats.
- 15 ... door of ... garage is broken.

## **Framework for: Taking a food order**

**Greeting when arriving at a restaurant**

**Seating**

**Order drinks**

**Ask for the menu**

**Order meals and wine**

**Order dessert and coffee**

**Ask for the bill**

**Pay**

**Saying Good-bye**



### At a restaurant (dialogue)

W: waiter      G1: guest 1      | G2: guest2

W: Good evening, madams

G1,2: Good evening

W: What would you like to drink?

G1: I'd like to have a grape juice.

G2: I'd like to have a small glass of beer, a Guinness, and we'd also like the menu, please

W: O.K. a glass of beer, a grape juice and here is the menu. I'll be right back with the drinks

W: Here are the beer and the juice.

Are you ready to order?

G1: Yes, I think I'll start with the deep fried mushrooms, and then I'll have the roast rack of lamb with potato roll and mixed salad, please.

W: And for you, madam?

G2: I'd like to have a chilled honeydew melon, then a roast loin of pork with apple sauce and new potatoes and also a mixed salad, please.

W: Would you like some wine with your meals?

I'd suggest a Chablis, which is a light and dry white wine or a Beaujolais, which is a light french red wine.

G1 : Well, let's have a bottle of Chablis, please.

W: All right, and what would you like for dessert?

G2: Oh, I'd like to have the lemon and rum cheesecake and a cup of coffee.

G1: And I will take the homemade apple-pie with cream and also a cup of coffee.

W: O.K. thank you.

W: Here are your meals.

One melon and the mushrooms.

W: Were the meals alright?

G1: It was delicious, thank you.

G2: Very good, indeed!

Can I have the bill, please?

W: Certainly, one moment, please.

G2: Keep the rest.

W: Thank you! Have a nice evening, good-bye.

G1,2: Good-bye.

# 13

## Describing dishes

- **Explain what type of dish it is**  
This is a pasta dish.
- **Explain what dishes are made of**  
It's made from milk, cream, and eggs.
- **Explain what dishes contain**  
It contains mussels, lobster, and king prawns.



- STARTERS**
- Asparagus with Hollandaise sauce
  - Mushroom and red wine pâté
  - Smoked salmon blinis
- MAIN COURSES**
- Pork chops with port wine and plum sauce
  - Lamb cutlets with rosemary and garlic
  - Salmon coulubiach
  - Mixed seafood for two
  - Penne arrabiata
  - Grilled aubergine with red peppers

### ■ Starter

Find two meat dishes, three fish dishes, and four vegetarian dishes on the menu.

### ■ Listening *What's it made from?*

1 Look at the menu. Listen and tick (✓) three dishes from the menu that you hear.

2 Listen again and complete the sentences.

- 1 This is a seafood dish.
- 2 It consists of penne, a type of pasta, in a chilli and tomato sauce.
- 3 This is made from layers of rice mixed with onions and mushrooms.
- 4 It's wrapped in puff pastry and served in the oven.
- 5 It contains half a lobster, king prawns, scallops and mussels.
- 6 It's served warm with a crisp, green salad.

Take turns to describe the dishes with a partner.

### ■ Language study

#### ! Expressions to learn

- Excuse me, could you explain the menu to us, please?* C
- What's in the penne arrabiata?* C
- This is a pasta dish.* S
- It consists of penne, a type of pasta.* S
- It's made from chilli, tomato, garlic, and basil.* S
- This is made from layers of rice ...* S
- It contains half a lobster, king prawns ...* S
- It's served warm with a crisp, green salad.* S

#### ! New words to use

- |                    |                 |               |
|--------------------|-----------------|---------------|
| baked              | hard-boiled egg | puff pastry   |
| butter knife       | layer           | salt (cellar) |
| candle             | mussels         | scallops      |
| dessert fork       | napkin          | side plate    |
| dessert spoon      | onion           | spicy         |
| fish fork          | pepper (mill)   | spoon         |
| fish knife         | pine nut        | tablecloth    |
| flower arrangement | plate           |               |

➤ Wordlist page 97



### Structures to practise

#### Present Simple Passive

The Passive is often used to describe how things are made or done.

Look at these examples.

The chef makes ice cream from cream, eggs, and sugar.

*Ice cream is made from cream, eggs, and sugar.*

The chef makes pancakes from eggs, milk, and flour.

*Pancakes are made from eggs, milk, and flour.*

➤ Language review page 82

### 3 Change these sentences to the Passive form.

- 1 We make pasta from flour, eggs and salt.
- 2 You make a Margarita with tequila.
- 3 The receptionist tells guests about the hotel facilities.
- 4 The restaurant serves dinner from 7.30 to 11.00.
- 5 We make dressing from oil and vinegar.
- 6 The waitress takes your order at the table.

### ■ Listening Do you know how to lay a table?

#### 4 Listen and match the items in the place setting.

- |                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| 1  napkin             | 7  first course fork       |
| 2  side plate         | 8  soup spoon              |
| 3  butter knife       | 9  wine glass              |
| 4  main course knife  | 10  salt and pepper        |
| 5  main course fork   | 11  fish knife and fork    |
| 6  first course knife | 12  dessert spoon and fork |

### 5 Make sentences using the correct passive form. Practise the instructions with a partner.

Example *The table is laid in the evening.*

table	lay	in the evening
tablecloth	place	on the table
napkin	fold and place	on the side plate
knife and fork	place	each side of the plate
wine glass	put	above the soup spoon
salt and pepper	put	in the middle of the table
main course plate	take away	when the main course is finished
dessert spoon and fork	bring	with the dessert menu
flower arrangement	place	next to the salt and pepper

### Activity

Work with a partner. Student A's information is on page 64. Student B's information is on page 62.

#### More words to use

Cooking methods		Sauces
bake	grill (US broil)	Aioli
barbecue	poach	Bearnaise
boil	roast	Béchamel
deep fry	steam	Hollandaise
fry	stew	Mornay



# Language review

## ■ Units 11–15

### Comparisons

- Use *-er than, more ... than, not as ... as* to compare things.

*The Sauvignon Blanc is drier than the Riesling.*

*The Sauvignon Blanc is more expensive than the Riesling.*

*The Riesling isn't as dry as the Sauvignon Blanc.*

adjective	comparative	spelling
old	older than	1 syllable + <i>-er</i>
cheap	cheaper than	
big	bigger than	1 vowel + 1 consonant =
hot	hotter than	double consonant
dry	drier than	consonant + <i>y = -ier</i>
heavy	heavier than	
tasteless	more tasteless than	2 or more syllables =
expensive	more expensive than	<i>more + adjective</i>
	not as dry as	1, 2, or more syllables =
	not as tasteless as	<i>not as + adjective + as</i>
	not as expensive as	
good	better than	irregular
bad	worse than	

### Offering help

#### *I'll ... one/some/another/some more*

- Use *I'll* + the base form of the verb to make an offer. Use *one* instead of repeating a singular noun. Use *some* instead of repeating a plural countable noun or an uncountable noun.

A: *I don't have a knife.*

B: *I'll bring you one.*

A: *There isn't any milk.*

B: *I'll get you some.*

- Use *another* with singular countable nouns. Use *some more* with plural countable nouns or uncountable nouns.

A: *This cup of coffee is cold.*

B: *I'll send up another.*

A: *The toilet paper is almost finished.*

B: *I'll see if there's some more.*

### Present Simple Passive

- Use the Passive to say how things are made or done. For the Present Simple Passive, use the verb *be* + the past participle of the verb. Go to the irregular verbs list on page 111 for a list of past participles.

active: *The waiter opens the wine at the table.*

passive: *The wine is opened at the table.* (singular verb)

active: *First, the chef adds the tomatoes.*

passive: *First, the tomatoes are added.* (plural verb)

### Past Simple

- Use the Past Simple for completed actions in the past. Use the same form of the verb with all pronouns.

#### Regular verbs

verb + *-ed* (verbs ending in a consonant)

visit + *-ed*

*She visited New York last month.*

verb + *-d* (verbs ending in *-e*)

arrive + *-d*

*The guests arrived last night.*

#### Irregular verbs

Some verbs have irregular Past Simple forms, e.g.

*go / went*

*have / had*

*I went to Paris last week.*

*I had a meeting in the Georges V Hotel.*

#### *this/that, these/those, here/there*

- Use *this* or *that* for singular nouns near or at a distance from the speaker. Use *these* or *those* for plural nouns near or at a distance from the speaker.

A: *Is this your hotel?*

B: *No, that's my hotel across the street.*

A: *Are these your friends in reception?*

B: *No, those are my friends outside.*

- Use *here* for the place where the speaker is. Use *there* for a place at a distance from the speaker.

*Here's your key card, sir.*

*There's your taxi in front of the hotel.*

## UNTERRICHTSSKIZZE 3

**Name:** Maria Renner-Hochkönig

**Schule:** FSLE - Grabnerhof

**Unterrichtsgegenstand:** Englisch 3

**Thema:** **Dealing with complaints**

**Gesamtziel:**

The student should be able to accept and apologize for complaints. The student always should stay polite and should try to satisfy the customer.

**Lehrstoffgliederung:**

What is a complaint?  
What is there to complain about?  
Grammar: Past Simple  
How to reply to a complaint

**Lehr-und Arbeitsmittel:** Arbeits- und Merkblätter, Tafel  
Computer, Lehrbuch, Lernkartei ([www.karteikarte.com](http://www.karteikarte.com)),

**Literatur:** Stott, Revell: „Highly recommended“ English for the hotel and catering industry  
Oxford University Press 2004  
English for Customer Care ©Oxford University Press; [www.oup.com/elt](http://www.oup.com/elt)  
Grieser-Kindel, Henseler, Möller: „Method Guide“  
Media-Print Informationstechnologie GmbH, Paderborn 2010  
Eigene Unterlagen

<b>Unterrichtsstufen Lernziele</b>	<b>Lehrstoff</b>	<b>Methode</b>
<p>EINLEITUNG</p> <p>ERARBEITUNG/DARBIETUNG</p> <p>LZ: Knowing what a complaint is and what and where you can make a complaint.</p> <p>LZ: To be able to listen and accept complaints.</p> <p>LZ: Know words and phrases which are useful when dealing with complaints.</p> <p>LZ: Students should be able to use the Past Simple when talking about the past. (rep.)</p> <p>LZ: The students should be able to write a letter of complaint.</p> <p>LZ: To know about the “do’s and don’ts“ when dealing with complaining customers.</p>	<p>Dialogue: “The angry customer!”</p> <p style="text-align: center;"><b><u>DEALING WITH COMPLAINTS</u></b></p> <p><b><u>What is a complaint?</u></b> When do you make a complaint? Have you ever made a complaint? If yes, what about?</p> <p><b><u>What is there to complain about?</u></b> Overcooked steak Short-staffed restaurant Rooms on different floors Full car-park</p> <p><b><u>Useful words and phrases</u></b> Words and phrases - worksheet</p> <p><b><u>Grammar</u></b> Past Simple</p> <p><b><u>Letter of complaint</u></b> Exercises 4, 5, 6 - worksheet</p> <p><b><u>How to reply to a complaint?</u></b> “do’s and don’ts“</p>	<p>Dialogue is read by students to the others</p> <p>Ask students and write answers on the blackboard.</p> <p>“Highly recommended”: Book page 30 Listen to the complaints and match (teacher reads the mini-dialogues)</p> <p>Flashcards <a href="http://www.karteikarte.com">www.karteikarte.com</a> Worksheet</p> <p><a href="http://www.oup.com/elt">www.oup.com/elt</a> “Highly recommended”: Workbook page 31 Complete the exercises</p> <p>worksheet match to the list</p>

Unterrichtsstufen Lernziele	Lehrstoff	Methode
<p>LZ: The students should be able to give the best reply to a complaint.</p> <p>LZ: The students should be able to write a letter of apology</p> <p>PRESENTING AND SECURING THE RESULTS 15 min</p>	<p><b><u>How to reply to a complaint?</u></b> Exercises 1, 2, 3 - worksheet</p> <p><b><u>Letter of apology</u></b> worksheet complete with the given phrases</p> <p><b><u>Role-play</u></b> At the reception: dialogueue Guest complains about service or food</p> <p>Letter of complaint: complain about the hotel; write a letter and read it to the class</p> <p>Letter of apology: reply to the letter of complaint; write and read it to the class</p>	<p>“Highly recommended”: Workbook page 30 Match the pictures with the adjective Complete the complaints with the best answer Match responses with the complaints.</p> <p><a href="http://www.oup.com/elt">www.oup.com/elt</a></p> <p>Form groups of four</p> <p>Start at school and finish at home Role-play will get filmed Each group presents their role-play and also the letters Best ones will get chosen and handed out to the whole class</p>

“One stay, three stray” group activity with four different stations  
 Make 4 stations with 4 (3) students for each group  
 Work with the topic within the group and fill in the worksheets and exercises  
 Work for 15 minutes and then choose a spokesperson that stays and explains the work to the next group  
 Then choose another spokesperson and change groups again until all have done every exercise  
 At the end we correct together

## Einteilung der vier Stationen mit den jeweiligen Aufgabenstellungen:

### STATION 1

„Have you ever made a complaint?”

Think about it and write it down on the blank sheet of paper

“What is there to complain about?”

Listen to the complaints and match them on the worksheet

### STATION 2

#### Grammar – Past Tense

Complete the sentences with the verbs in the Past Simple tense.

#### Complain at the reception

Complete the dialogue about a problem-solving situation in a hotel with phrases from the list

### STATION 3

„How to reply to a complaint?”

Match pictures with the adjectives  
Complete the complaints with the best answer  
Match response with complaints

#### Grammar structures – Past Tense

Make sentences  
Fill in

### STATION 4

„How to reply to a complaint?” (do - don't)

Match to the list

#### Letter of apology

Complete with the given phrases



### A 3 UNTERLAGEN ZU: DEALING WITH COMPLAINTS

#### Dialogue: “The angry customer”

A customer walks into your shop. He looks very angry! He grabs the first shop assistant he can see and points at him:

- Customer: “Hey you!”
- Shop assistant: “Good morning, Sir. How may I help you?”
- Customer: takes something out of a bag which looks like a rag  
“I want you to have a look at this!”
- Shop assistant: “What’s that?”
- Customer: “What is that? What is that? You should rather ask: What was that?”
- Shop assistant: “So, what can I do for you; Sir?”
- Customer: “I am so angry. That used to be a jumper. A bloody expensive jumper! And now it looks like a rag, after I have washed it. And that is your fault!”
- Shop assistant: “So, how may I help you then?”
- Customer: “I will never ever buy anything in your shop again.”
- Shop assistant: “Well, if there is nothing I can do for you.....”
- Customer: “I want you to open the door, so I can get out of here.”  
He runs out of the shop...

**Here are some of the ideas presented at the meeting. Work with a partner to decide whether they belong to the *do* or *don't* list.**

do	don't
_____	_____
_____	_____
_____	_____

- 1 Let the customers show their anger.
- 2 Say the problem was the customer’s fault.
- 3 Tell the customer there’s nothing you can do.
- 4 Listen carefully to the details of the problem.
- 5 Push the customer to accept your point of view.
- 6 Take the customer’s anger as a personal criticism.
- 7 Offer a more expensive product or service to replace the first order.
- 8 Summarize and make sure the customer agrees to the plan of action.

## COMPLAINTS\_words and phrases

I have a complaint to make.	Ich habe Beschwerden zu machen.
I want to complain.	Ich will mich beschweren.
This isn't good.	Das ist nicht gut!
This isn't warm!	Das ist nicht warm!
This is too cold!	Das ist zu kalt.
This is too hard!	Das ist zu hart!
There is too much salt on this!	Das ist versalzen!
This is too hot (too spicy)!	Das ist zu scharf!
This is tasteless!	Das ist geschmacklos!
This has a funny taste!	Das hat einen komischen Geschmack.
This is inedible!	Das ist nicht zu essen!
This tastes like fish.	Das schmeckt nach Fisch.
This smells like fish.	Das riecht nach Fisch.
This plate (this glass) isn't clean.	Dieser Teller (dieses Glas) ist nicht sauber.
There is a hair in the soup.	In der Suppe ist ein Haar.
Can you warm this up?	Können Sie das aufwärmen?
This lamb is very tough and I have false teeth.	Dieses Lamm ist sehr zäh und ich habe falsche Zähne.
The waiter has spilled wine all over my best suit.	Der Kellner hat Wein über meinen besten Anzug geschüttet.
There is a hair in my ham sandwich.	Da ist ein Haar in meinem Schinkenbrot.
A rat just jumped onto the table and stole my bread roll	Eine Ratte ist auf den Tisch gesprungen und hat meine Semmel gestohlen.
You said this soup was tasty but it's very bland.	Sie haben gesagt diese Suppe sehr würzig, aber sie ist sehr fad.
These sausages are too greasy.	Diese Würsteln sind zu fett.
These potatoes are under-done.	Diese Kartoffeln sind zu halbgar.
I asked for a dry wine but this one is sweet.	Ich habe einen trockenen Wein bestellt, aber dieser ist süß.
I asked for a well-done steak but this one is rare.	Ich bestellte ein durchgebratenes Steak, aber dieses ist roh.

You have put cheese and biscuits on the bill but we didn't order any.	Sie haben Käse und Gebäck auf die Rechnung geschrieben, aber wir hatten keines bestellt.
I am a vegetarian and asked for a dish without any meat but this one has meat in it.	Ich bin Vegetarier und bestellte eine Gericht ohne Fleisch, aber in diesem ist Fleisch drinnen.
This dish has shrimps in it and I'm allergic to them	Dieses Gericht enthält Garnelen und ich bin allergisch darauf.
I am really sorry to hear that.	Es tut mir wirklich leid das zu hören.
I am terribly sorry.	Es tut mir schrecklich leid.
I can certainly understand your frustration.	Ich kann Ihre Enttäuschung natürlich verstehen.
You must have been very upset.	Sie müssen sehr aufgebracht gewesen sein.
Let me try to help you.	Lassen sie mich versuchen Ihnen zu helfen.
What is wrong with it?	Was ist falsch damit?
stale	abgestanden, schal
flat	geschmacklos, fad
tasteless	geschmacklos
salty	salzig
dusty	staubig
rude	grob, rüde, unhöflich
noisy	laut
vinegary	essigähnlich
overcooked	verkocht
watery	wässrig
filthy	dreckig, schmutzig
regret	bedauern
attendant	Begleiter, Besucher
straightaway	auf Anhieb, sofort
stained	beschmutzt, fleckig
stringy	sehnig, zäh

## MINI-DIALOGUES:

Guest: We asked you to reserve a parking space.

Receptionist: I'm sorry. We overbooked the car park yesterday.  
I'll reserve you a space for tomorrow.

Guest: We ordered our drinks twenty minutes ago.

Waiter: I'm sorry. We are short-staffed in the restaurant right now.  
I'll check with the wine waiter.

Guest: We reserved adjoining rooms.

Receptionist: I'm sorry. I see they are on different floors.  
I'll change your rooms straightaway.

Guest: This steak is really overcooked.

Waiter: I'm sorry. I know you wanted it medium.  
I'll speak to the chef and bring you another one.

Guest: A colleague left a message at reception last night.

Receptionist: I'm so sorry. I'll look into it and give it to you immediately.

# 14

## Dealing with complaints

→ **Accept and apologize for complaints**

I'm sorry. We overbooked the car park yesterday.

→ **Take action to help customers**

I'll speak to the chef.

→ **Talk about the past**

I started work three years ago.

### Starter

Look at the pictures and identify five problem situations.

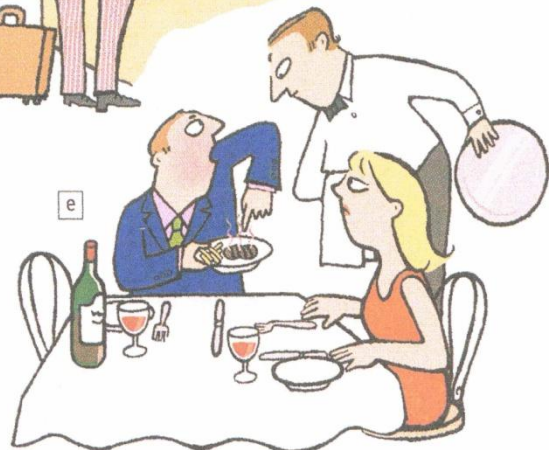
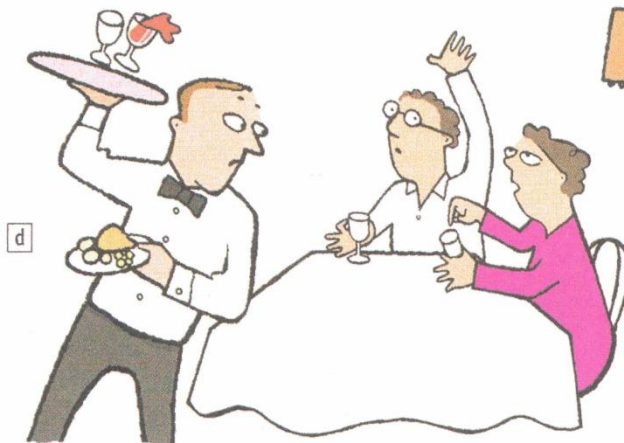
### Listening What is there to complain about?

1 Listen to the complaints and match the key words to the problems.

- |                                       |                       |
|---------------------------------------|-----------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> car park   | a overcooked          |
| 2 <input type="checkbox"/> restaurant | b full                |
| 3 <input type="checkbox"/> rooms      | c nobody gave it      |
| 4 <input type="checkbox"/> steak      | d short-staffed       |
| 5 <input type="checkbox"/> message    | e on different floors |

2 Listen again and match the sentences with the replies.

- |  |   |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> We asked you to reserve a parking space.            | a I'll check with the wine waiter.                  |
| 2 <input type="checkbox"/> We ordered our drinks twenty minutes ago.           | b I'm sorry. I'll change your rooms straightaway.   |
| 3 <input type="checkbox"/> We reserved adjoining rooms.                        | c I'll reserve you a space for tomorrow.            |
| 4 <input type="checkbox"/> This steak is really overcooked.                    | d I'm so sorry. I'll look into it.                  |
| 5 <input type="checkbox"/> A colleague left a message at reception last night. | e I'll speak to the chef and bring you another one. |





Complete the sentences with the verbs in the Past Simple tense.

- 1 They *ordered* (order) a bottle of red wine.
- 2 The waitress ..... (open) the bottle of champagne.
- 3 The waiter ..... (take) their order.
- 4 The guests ..... (arrive) at 10 p.m.
- 5 The restaurant manager ..... (speak) to the chef about the complaint.
- 6 The manager ..... (look into) the complaint about his staff.
- 7 The receptionist ..... (smile) at the new guests.
- 8 The guests ..... (leave) after breakfast.
- 9 The guest ..... (give) the waiter her key card.
- 10 They ..... (reserve) a table for dinner at 8 p.m.
- 11 They ..... (meet) their friends after work.
- 12 The bar server ..... (shake) the cocktail shaker.

5 Complete the letter with the verbs in the Past Simple tense.

give	receive	not be	not want
book	be	wait	speak
take	arrive	make	complain

Dear Sir/Madam

I would like to complain about the recent poor service which I *received* <sup>1</sup> at your hotel.

When we ..... <sup>2</sup> on Saturday afternoon, our room ..... <sup>3</sup> ready for us. Then the receptionist ..... <sup>4</sup> us the wrong room without a balcony or shower. She ..... <sup>5</sup> to change the room for us but I insisted.

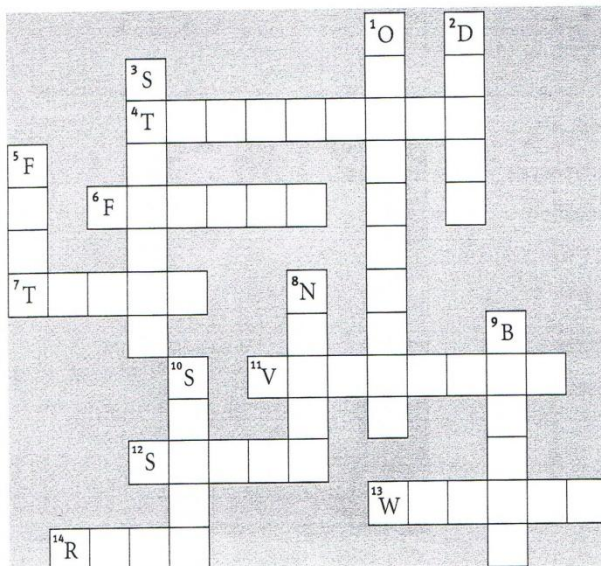
I ..... <sup>6</sup> a table for dinner when I ..... <sup>7</sup> our room reservation but we ..... <sup>8</sup> more than half an hour for a table.

The waiter ..... <sup>9</sup> our order and we then waited another thirty minutes for our food. The food was not good. The meat ..... <sup>10</sup> tough and the vegetables watery and overcooked. I ..... <sup>11</sup> to the waiter and then I ..... <sup>12</sup> with the restaurant manager, who was unsympathetic.

I remain an unhappy customer.

Yours faithfully

Complete the crossword using the clues below.



ACROSS

- 4 No taste at all. (9)
- 6 Really dirty. (6)
- 7 Meat that is difficult to eat. (5)
- 11 Wine that is too old. (8)
- 12 Too much salt. (5)
- 13 Too much H<sub>2</sub>O. (6)
- 14 The opposite of *polite*. (4)

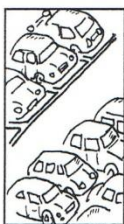
DOWN

- 1 Cooked for too long. (10)
- 2 Covered in dust. (5)
- 3 Green beans can be like this. (7)
- 5 Champagne with no sparkle. (4)
- 8 Another word for *loud*. (5)
- 9 Not working. (6)
- 10 Certainly not fresh. (5)

# 14 Dealing with complaints

1 Match the pictures with the adjectives.

- |              |               |
|--------------|---------------|
| a empty      | e corked      |
| b torn       | f off         |
| c overcooked | g undercooked |
| d full       | h flat        |



1  d



2



3



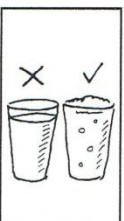
4



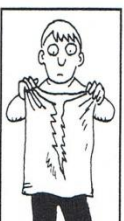
5



6



7



8

2 Complete the complaints with the best answer.

- You've given us the ..... *wrong* ..... rooms. We asked for adjoining doubles.  
a bad      b right      c *wrong*      d good
- Sorry, this bread is really .....  
a stale      b fresh      c good      d flat
- This is room 409. Our bathroom is absolutely .....  
a unmade      b filthy      c dirty      d dusty
- These vegetables are really ..... They have no taste at all.  
a new      b vinegary      c cold      d tasteless
- Excuse me. I can't eat this soup – it's too .....  
a warm      b tasteless      c salty      d flat
- Are you the reception manager? One of your staff was very ..... to me today.  
a rude      b friendly      c bad      d dirty
- The TV in our room is .....  
a dusty      b full      c broken      d torn
- This meat is so ..... that it's difficult to cut.  
a tasteless      b tough      c cold      d stale
- Our room is very ..... because of the street traffic. We can't sleep.  
a full      b dirty      c hot      d noisy
- This wine tastes ..... I think it's corked.  
a vinegary      b salty      c tasteless      d flat

3 Match responses a–j with the complaints in exercise 2.

- I'm very sorry. I'll speak to housekeeping straight away.
- I'm sorry. I'll speak to the wine waiter who will replace it for you.
- I'm sorry. Can I get you a salad instead?
- I'm sorry. I'll change them straightaway.
- I'll ask maintenance to sort it out for you immediately.
- I'm sorry. Would you like to choose another soup?
- I'm sorry. I'll get you some fresh bread.
- I can move you to a room at the back of the hotel.
- I do apologize. I'll speak to the person concerned.
- I'm sorry. I'll speak to the chef. Would you like something else?



## Language study

### Expressions to learn

- I'm sorry, we overbooked the car park yesterday.* S  
*I'm sorry, madam. I'll be with you in a moment.* S  
*I'll check with the wine waiter.* S  
*I'll change your rooms straightaway.* S  
*I'm sorry, sir. I'll speak to the chef and bring you another one.* S  
*I'm so sorry. I'll look into it.* S

### New words to use

- |             |               |
|-------------|---------------|
| attendant   | overbooked    |
| flat (beer) | overcooked    |
| important   | short-staffed |
| next door   | straightaway  |
| nobody      | undercooked   |
| noise       |               |

→ Wordlist page 97

### Structures to practise

#### Past Simple (Regular verbs)

The Past Simple tense is for completed actions in the past. Look at these examples of regular verbs.

*We asked you to reserve a parking space.*

*We ordered our drinks twenty minutes ago*

→ Language review page 82

#### 3 Use these words to make sentences in the Past Simple.

Example We / want / buy / new mobile phone

*We wanted to buy a new mobile phone.*

- they / arrive / hotel / yesterday
- she / ask for / dessert / without cream
- chef / cook / wonderful / meal
- guests / enjoy / their stay
- he / key in / reservations data
- waiter / open / bottle of champagne

#### Past Simple (Irregular verbs)

Look at these examples of irregular verbs.

*My friend left (leave) a message at reception.*

*We had (have) lunch at the new bistro in town.*

→ Language review page 82

#### 4 Use the irregular verb list on page 111 to complete these sentences in the Past Simple.

- They ..... (tell) the waiter about the mistake on the bill.
- He ..... (go) into the kitchen to speak to the chef.
- The guests from Japan ..... (speak) very good English.
- Yesterday I ..... (meet) my colleagues in a bar.
- She ..... (write) an email confirming the reservation.
- He ..... (eat) his meal and ..... (pay) his bill.

## Listening I'll look into it for you

### 5 Listen to the complaints and fill in the table.

Problem	Action
1 beer flat	get you another
2	
3	
4	
5	
6	

### 6 Write the dialogues from your notes in exercise 5 and practise them with a partner.

### Activity

Work with a partner. Student A's information is here. Student B's information is on page 61. Check any words you don't understand in the Wordlist on page 97.

#### A1 Use these notes to make complaints to your partner. Make notes of their solutions.

- |              |                |                       |
|--------------|----------------|-----------------------|
| TV broken    | bath dirty     | bread stale           |
| bed not made | beef too salty | vegetables overcooked |
| soup cold    | order late     | minibar empty         |

Example *Excuse me, the TV in my room is broken.*

#### A2 Respond to your partner's complaints. Apologize and say what you will do to put things right.

Example *I'm sorry. I'll send someone up immediately.*

### More words to use

#### Customer complaints

- |        |         |           |          |
|--------|---------|-----------|----------|
| dusty  | rude    | stringy   | tough    |
| filthy | salty   | tasteless | vinegary |
| late   | stained | torn      | watery   |
| off    | stale   |           |          |

**Complete the dialogue about a problem-solving situation in a hotel with phrases from the list. Then listen to check your answers.**

Excuse me • I can see how • I'd be glad • I'd like to say • inconvenienced • make sure • seems to be • straight away • understand • Would you mind

Guest \_\_\_\_\_<sup>1</sup>, I have a complaint about your hotel.

Receptionist Oh, you look very troubled. What \_\_\_\_\_<sup>2</sup> the problem, madam?

Guest Well, we're regular guests at your hotel, but I'm about to change my mind about ever staying here again! The service is terrible. I've had to ring housekeeping every day to ask them to clean my room. My company pays good rates for me and my colleagues to stay at your hotel, so a dependable cleaning service is the least we expect!

Receptionist First of all, \_\_\_\_\_<sup>3</sup> how sorry I am. \_\_\_\_\_<sup>4</sup> this must have ruined your stay with us. So, if I \_\_\_\_\_<sup>5</sup> you correctly, you had to phone each day to get your room serviced?

Guest That's right.

Receptionist \_\_\_\_\_<sup>6</sup> giving me some details? If I could just have your name and your room number and what time you called and who you spoke to exactly ...

Receptionist Ms Jones, I'll speak to housekeeping \_\_\_\_\_<sup>7</sup>. I want to \_\_\_\_\_<sup>8</sup> this never happens again. Since you've been so \_\_\_\_\_<sup>9</sup> by this incident, \_\_\_\_\_<sup>10</sup> to offer you two free nights for your next visit at our hotel. In fact, I'll give you a voucher right now. You can use it any time you wish.

Guest Oh, that's just great! I am so glad that we could work this out. We do want to keep coming back here.



**How did the hotel receptionist deal with the problem? First complete the statements with the correct form of verbs from the list. Then write down the phrases she used.**

apologize • ask for • ~~listen~~ • offer • repeat • take

**What the receptionist did:**

- 1 She **listened** \_\_\_\_\_ to the guest carefully.
- 2 She \_\_\_\_\_ after hearing the guest's story.
- 3 She \_\_\_\_\_ the problem back to the guest.
- 4 She \_\_\_\_\_ more information about the problem.
- 5 She \_\_\_\_\_ action to help the guest straight away.
- 6 She \_\_\_\_\_ compensation for the guest's trouble.

**What the receptionist said:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Read this typical letter of apology and complete it with the phrases below.

We very much regret

We are very concerned to hear

Once again, we apologize

We assure you that we are doing everything we can

The problem has now been resolved

Dear Mr Webber

\_\_\_\_\_ <sup>1</sup> that your order from last month has not reached you. \_\_\_\_\_ <sup>2</sup> the frustration this has caused you.

\_\_\_\_\_ <sup>3</sup> to make sure your order arrives as soon as possible. The delay was due to an unexpected computer problem in the delivery department which interrupted our usual efficient service.

\_\_\_\_\_ <sup>4</sup> and your order has been sent to you by overnight post.

\_\_\_\_\_ <sup>5</sup> for the inconvenience. We do value your business and hope to keep you as a long-term customer.

Yours sincerely

Mark Beckham

Dispatch Manager

## FRAGEBOGEN 2

1. Was hat dir an den 3 verschiedenen Unterrichtseinheiten am besten gefallen?

---

---

---

---

---

---

2. Woran kannst du dich am besten erinnern?

---

---

---

---

---

---

3. Welche Methode zur Vokabelerarbeitung ist für dich die effizienteste?

	1	2	3	4	
Arbeitsblatt:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(Partnerarbeit)
Vokabelspiel:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(5er Team)
Karteikarten (online):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(Einzelarbeit)
	<i>weniger</i>			<i>mehr</i>	

4. Welche Methode der Grammatikerarbeitung findest du am besten?

	1	2	3	4	
online (adverbs):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(Einzelarbeit)
Arbeitsbuch (articles):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(Partnerarbeit)
Arbeitsblatt (Past Tense):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(Gruppenarbeit)
	<i>weniger</i>			<i>mehr</i>	

5. Welche Arbeitsform magst du am liebsten in Englisch?

	1	2	3	4	
Einzelarbeit:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Paararbeit:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gruppenarbeit:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<i>weniger</i>			<i>mehr</i>	

## 6. Überlege welche Aktivitäten dir am meisten Erfolg gebracht haben?

### The restaurant:

	1	2	3	4
telephone reservations:	listen and fill in			Einzelarbeit
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organization chart:	job puzzle			Gruppenarbeit
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laying a table:	video (watch, listen, fill in)			Einzelarbeit
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>weniger</i>			<i>mehr</i>

### Food orders – describing dishes:

	1	2	3	4
Menu:	4 categories, food list			Paararbeit
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Take order:	video, framework			Paararbeit
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Describing dishes:	worksheet, mini-dialogues			Paararbeit
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>weniger</i>			<i>mehr</i>

### Dealing with complaints:

	1	2	3	4
<b>Station 1</b>	Stationenbetrieb			Gruppenarbeit
“What is there to complain about?”	1	2	3	4
		Listen and match		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Your own experiences	write down and discuss			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Station 2</b>	1	2	3	4
Complain at the reception		complete with given phrases		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grammar (Past tense)	complete sentences			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Station 3</b>	1	2	3	4
“How to reply to a complaint?”		match with adjectives and best answers		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grammar (letter of complaint)	fill in			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Station 4</b>	1	2	3	4
How to reply to a complaint (do – don’t)		choose the correct ones		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Letter of apology		fill in with the given phrases		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>weniger</i>			<i>mehr</i>

## 7. PRESENTATIONS

Welche Methoden der Präsentationen sind für dich am praxisnahesten?

	1	2	3	4
<b>The restaurant:</b>				
Booking a table by phone: roleplay	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restaurant Organization chart: Speaking activity	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laying a table: Instructions on voice recorder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>weniger</i>			<i>mehr</i>

### Food orders – describing dishes:

Order food and dishes get explained by a chef roleplay	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>weniger</i>			<i>mehr</i>

### Dealing with complaints:

Guest complains about service or food: dialogue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Letter of complaint: Letter gets read	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Letter of apology: Reply gets read	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>weniger</i>			<i>mehr</i>

## 8. Was ich noch sagen möchte

---



---



---



---



---



---



---



---



---

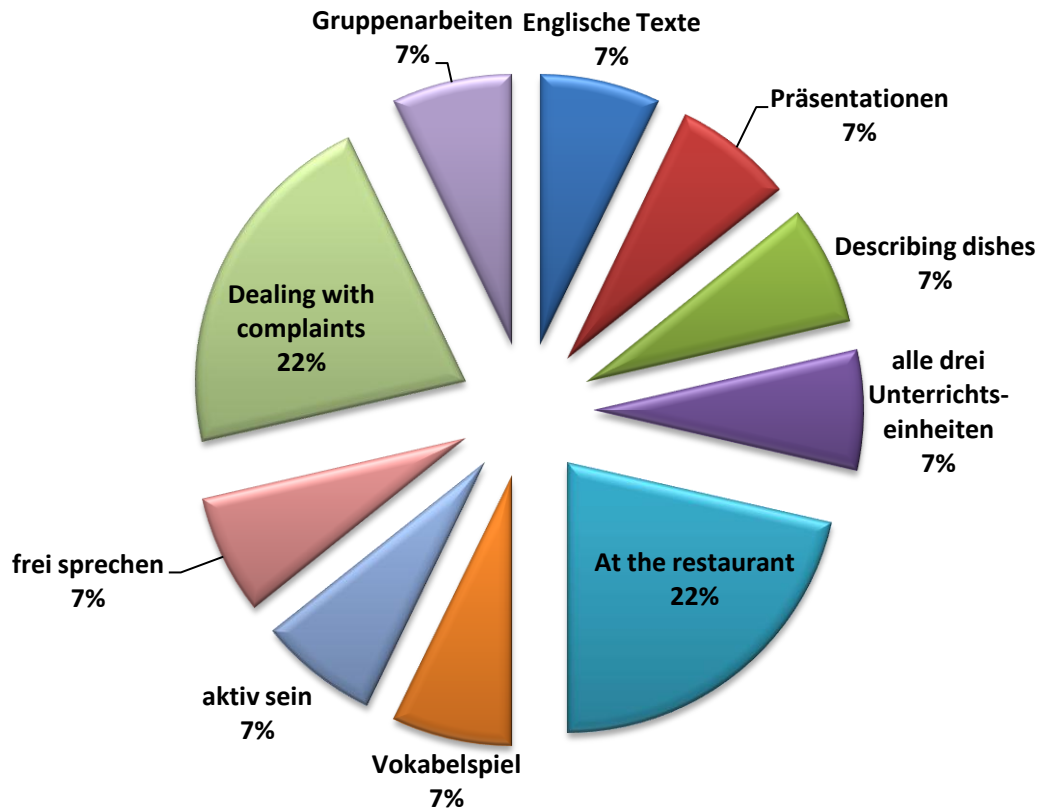


---

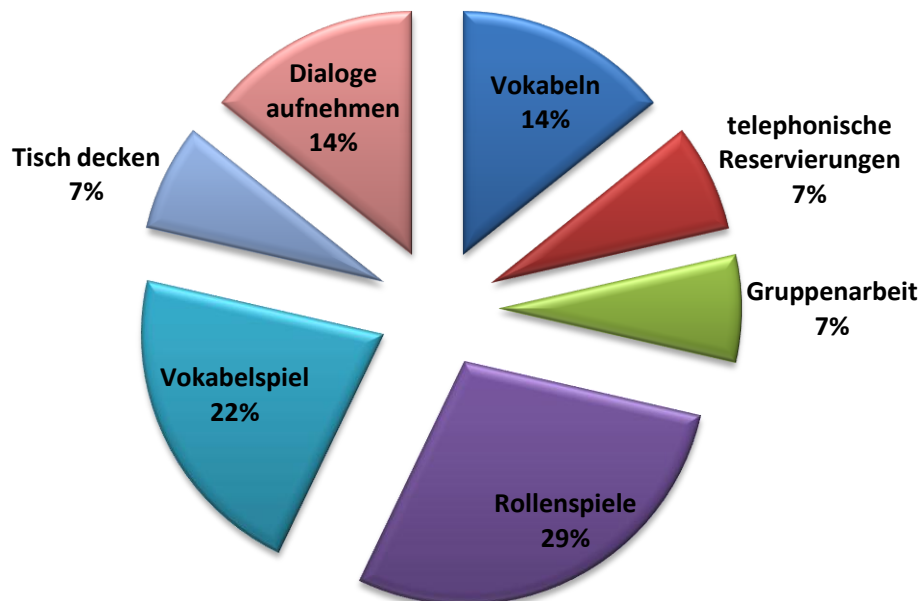
Vielen Dank für deine Mitarbeit!

## AUSWERTUNG FRAGEBOGEN 2:

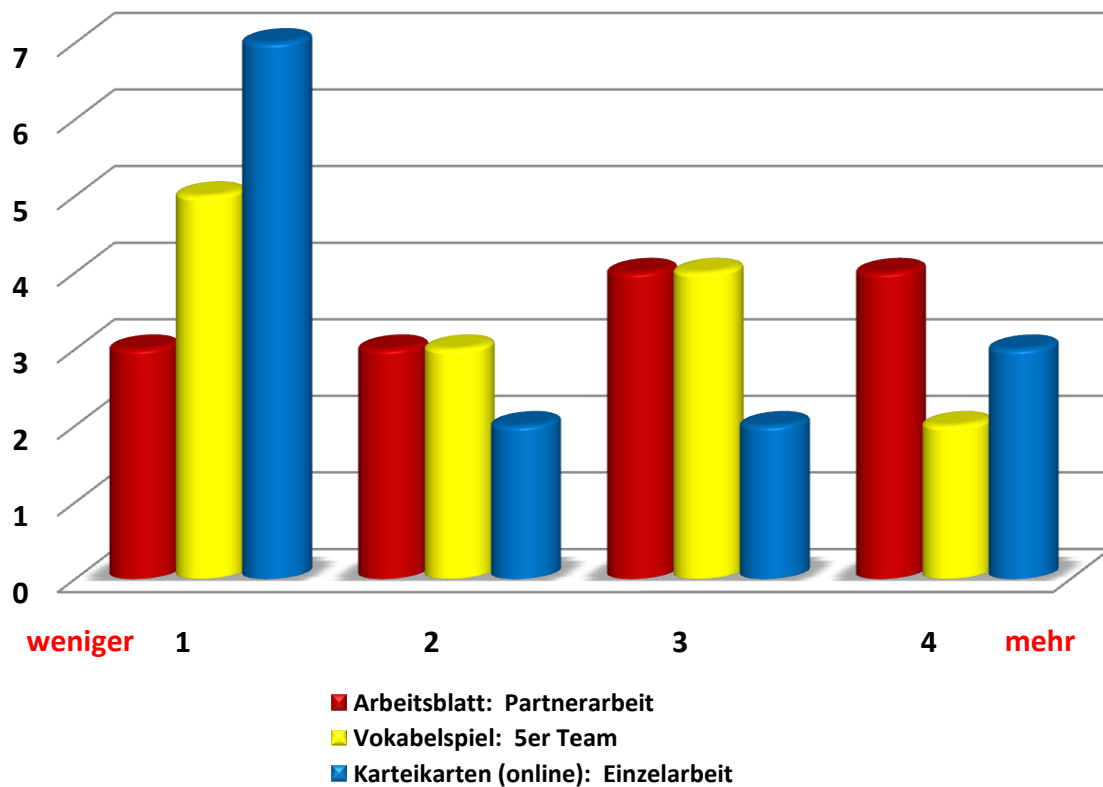
1. Was hat dir an den 3 verschiedenen Unterrichtseinheiten am besten gefallen?



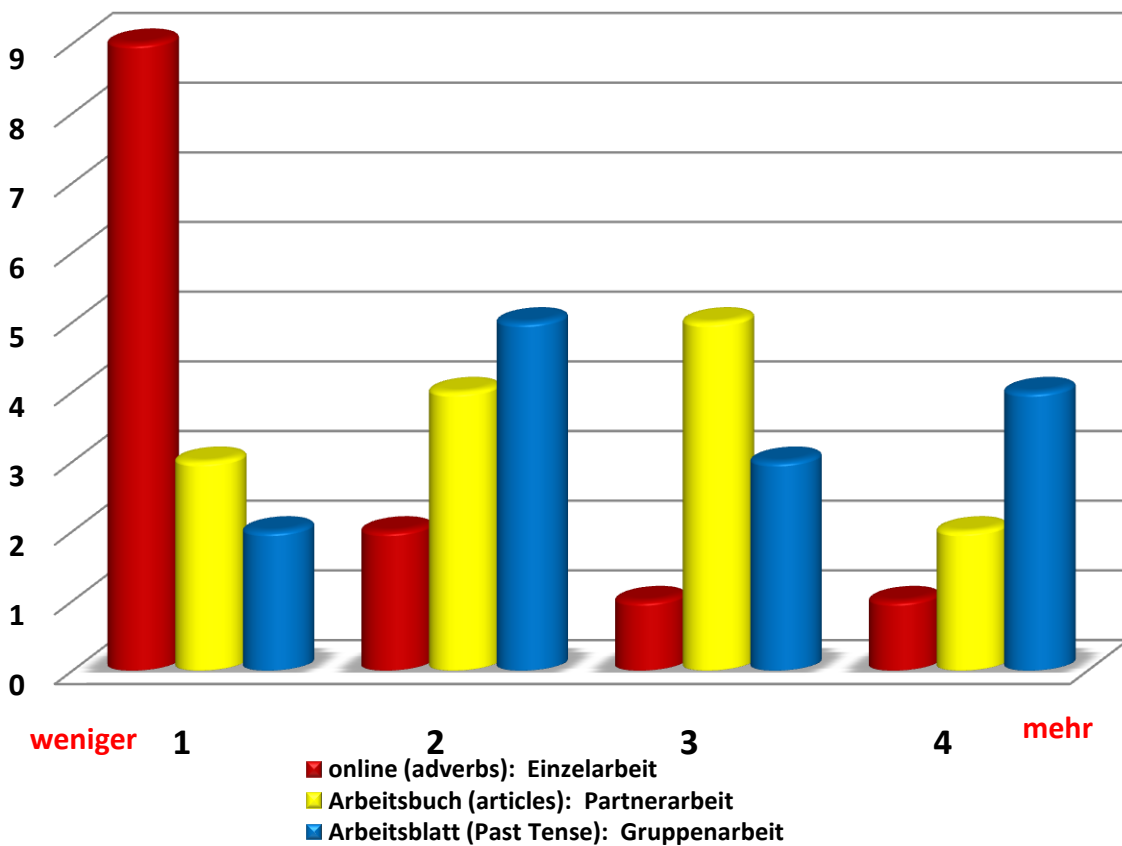
2. Woran kannst du dich am besten erinnern?



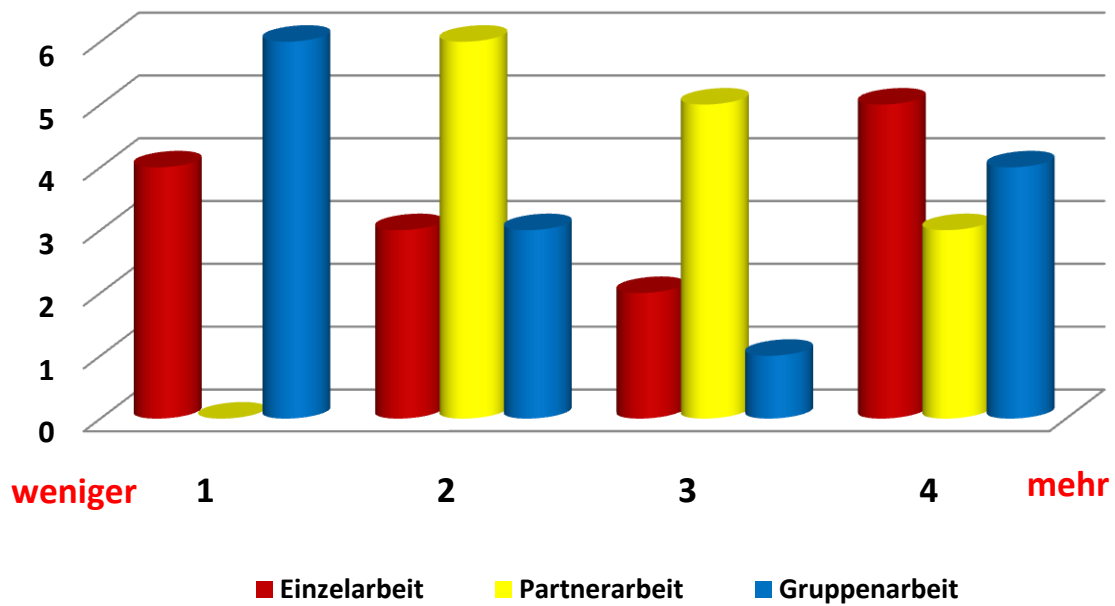
3. Welche Methode zur Vokabelerarbeitung ist für dich die effizienteste?



4. Welche Methode der Grammatikerarbeitung findest du am besten?

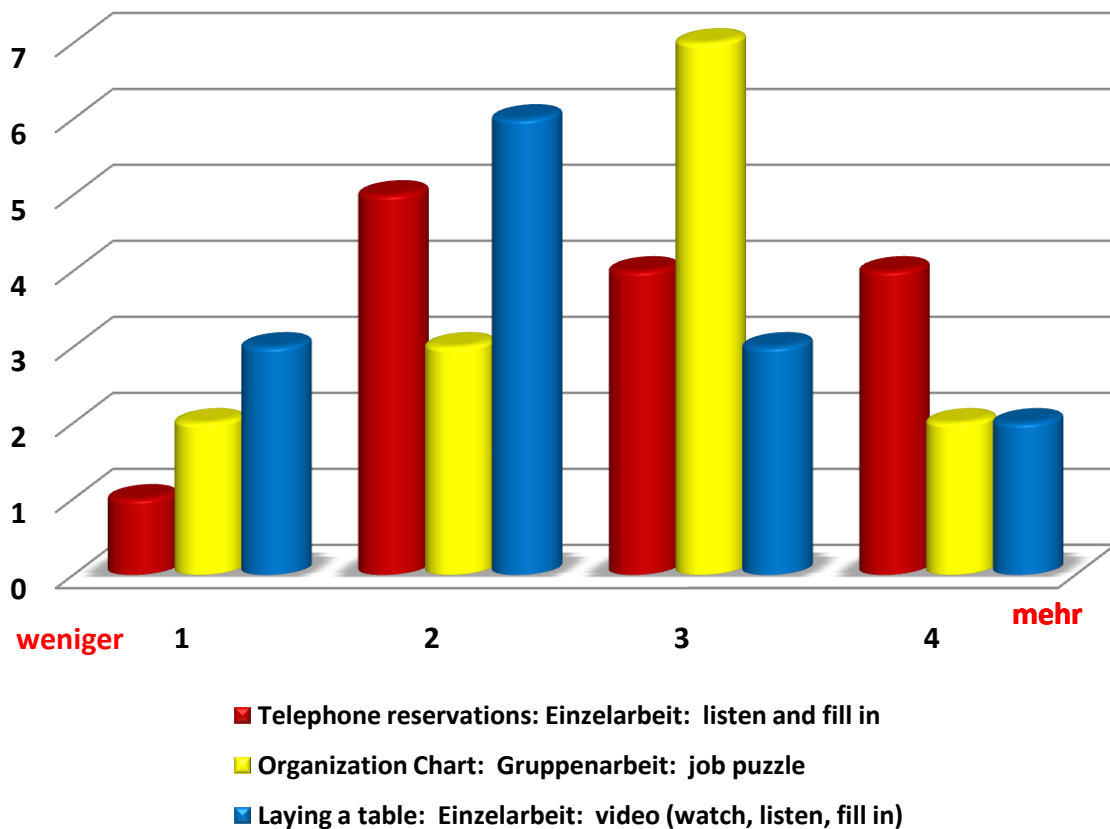


5. Welche Arbeitsform magst du am liebsten in Englisch?

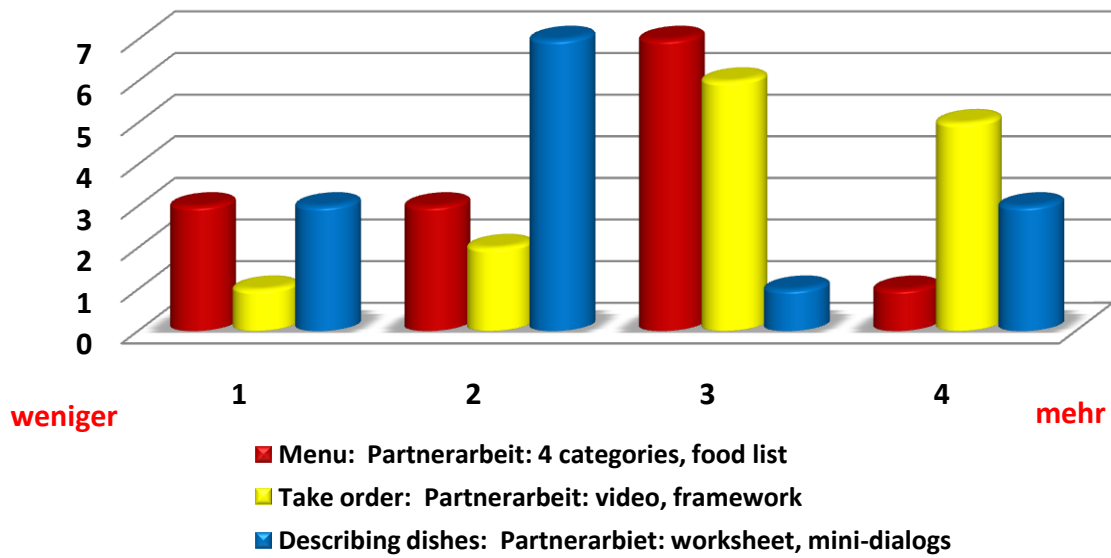


6. Überlege welche Aktivitäten dir am meisten Erfolg gebracht haben?

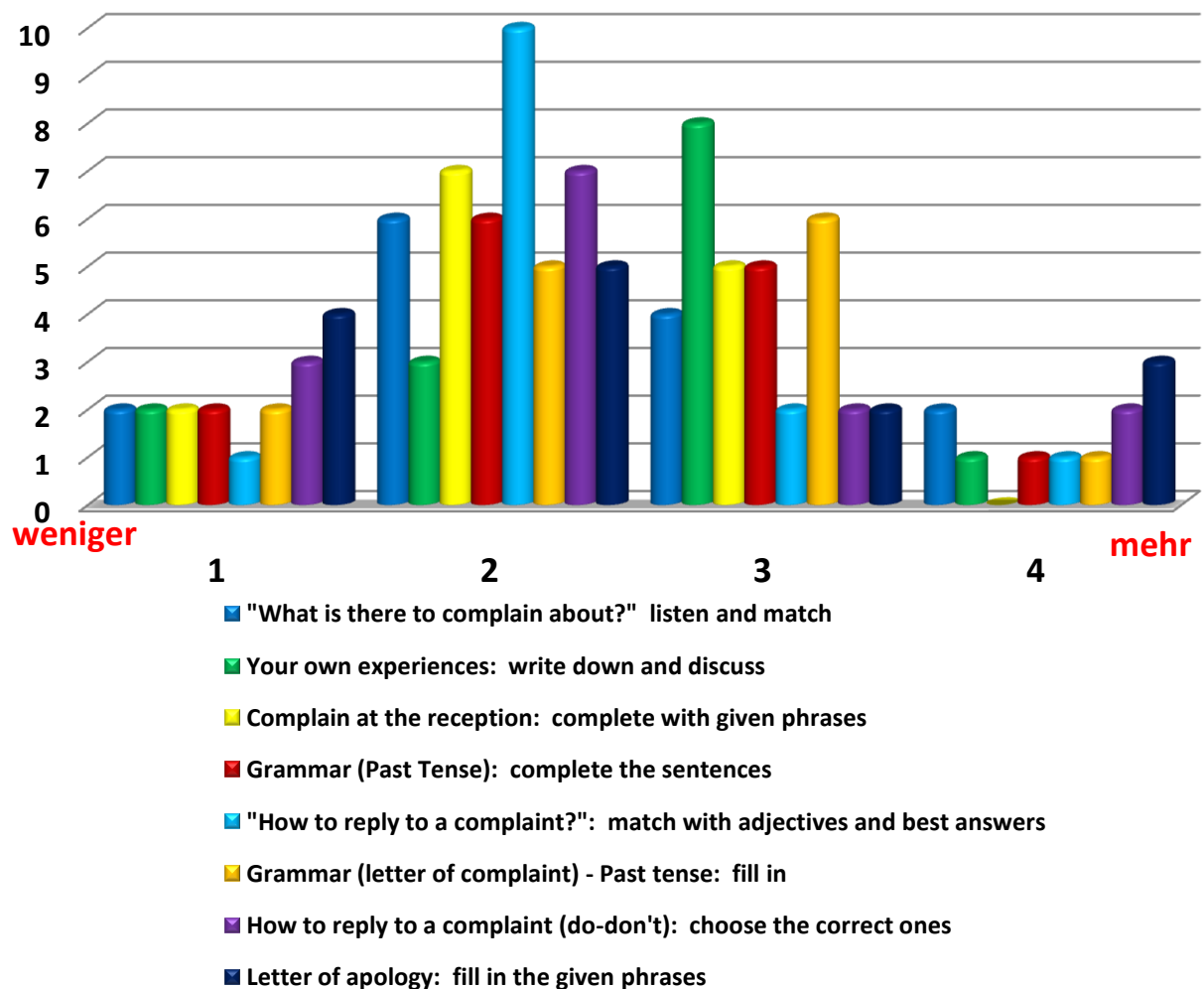
### The restaurant



## Food orders - describing dishes



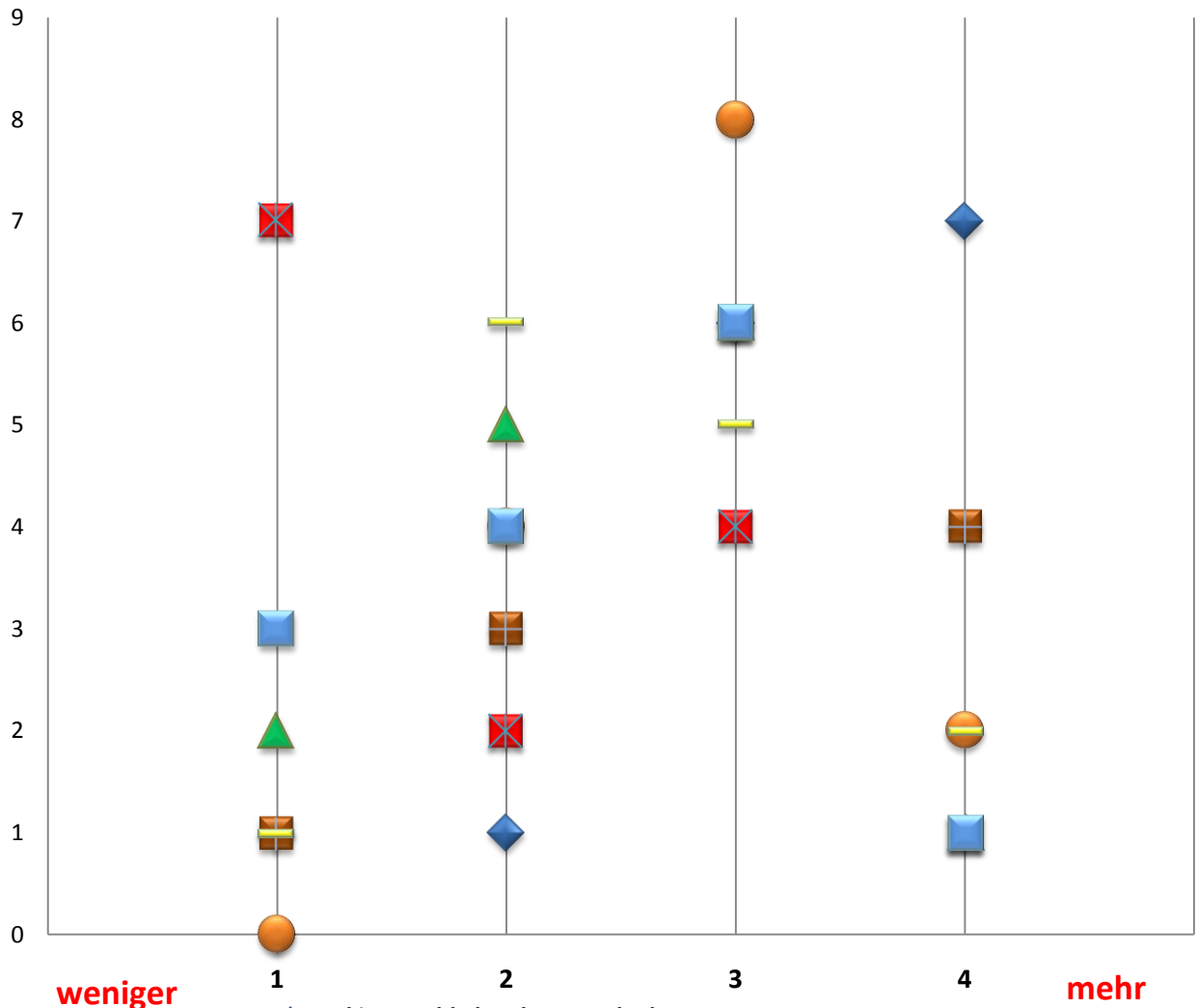
## Dealing with complaints





7. Welche Methoden der Präsentationen sind für dich am praxisnahesten?

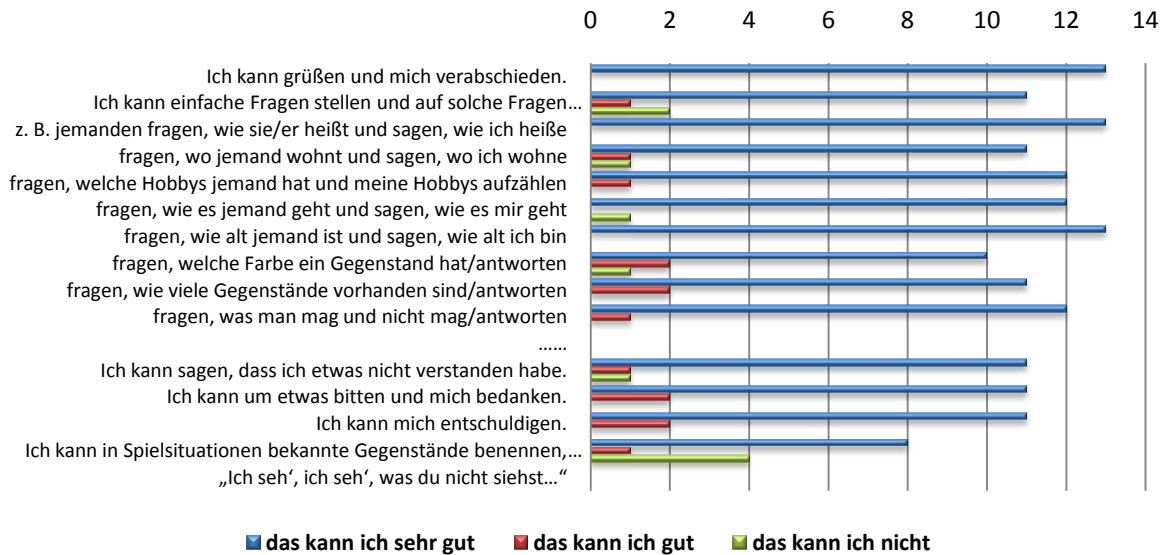
### PRESENTATIONS



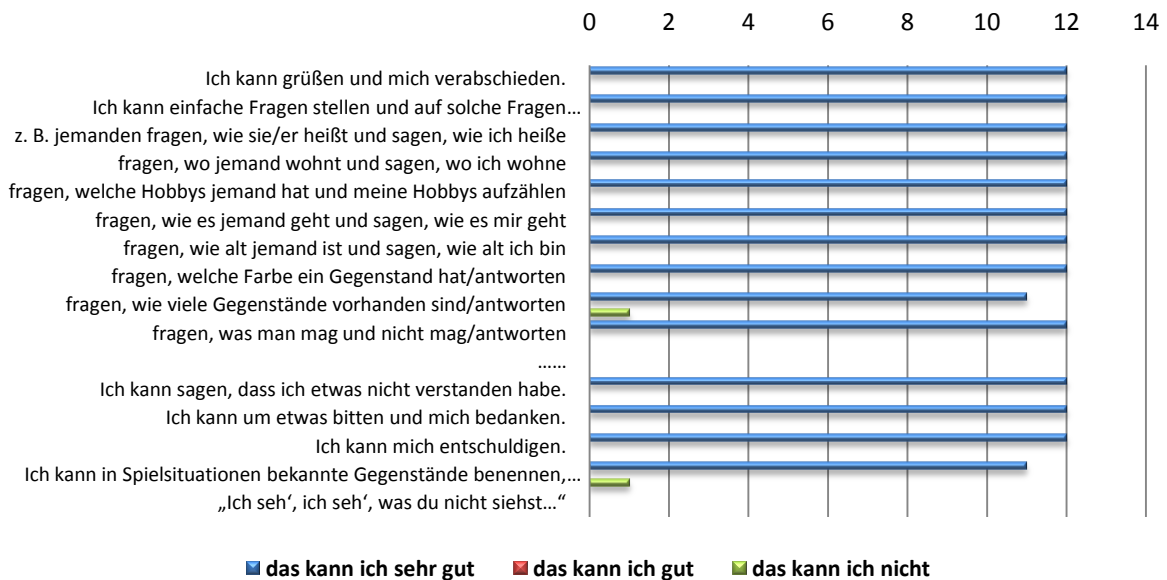
- ◆ Booking a table by phone: roleplay
- ▲ Restaurant Organization Chart: Speaking activity
- ⊠ Laying a table: Instructions on voice recorder
- Order food; dishes get explained by a chef: roleplay
- ⊞ Guest complains about service or food: dialog
- ▬ Letter of complaint: letter of complaint gets read to the class
- Letter of apology: Reply gets also read to the class

# AUSWERTUNG - ERWEITERTE CHECKLISTEN:

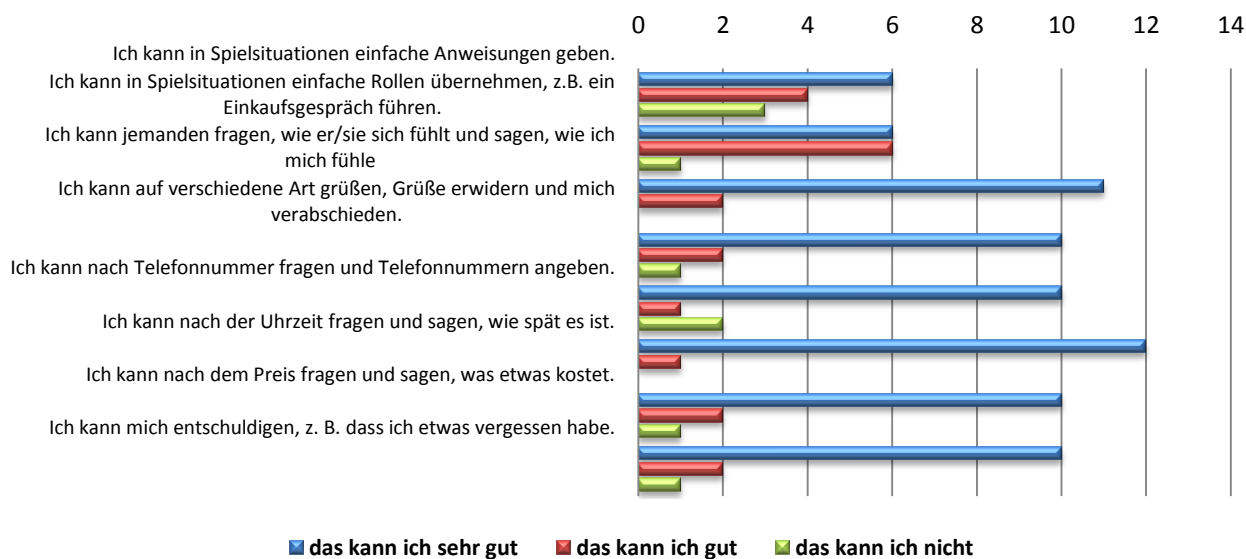
## An Gesprächen teilnehmen A1.1 - Nov. 2009



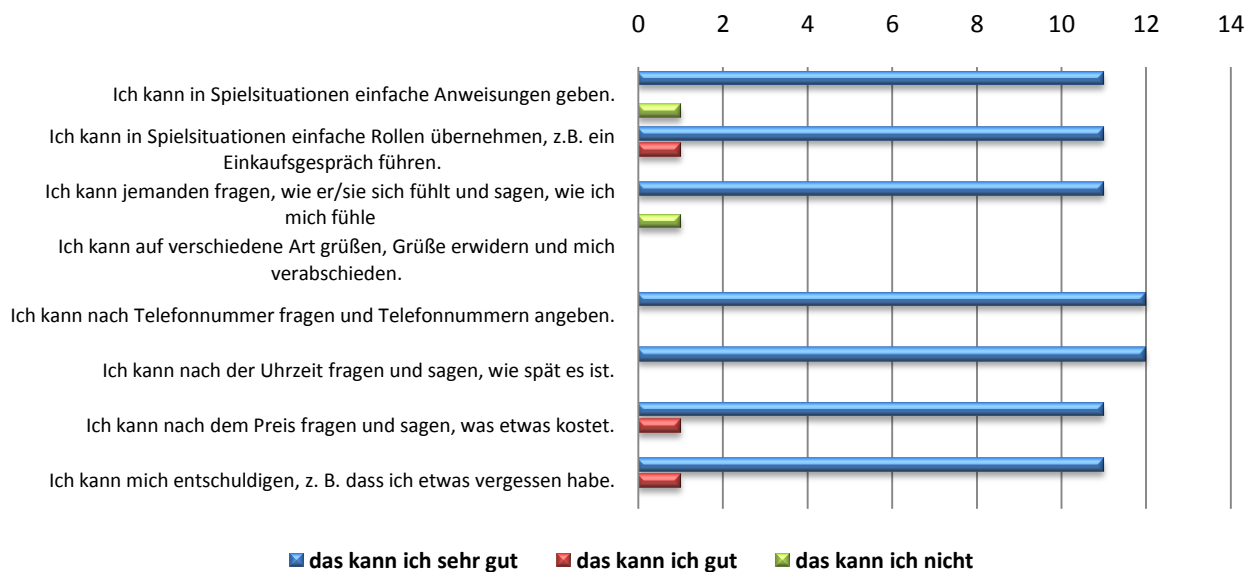
## An Gesprächen teilnehmen A1.1 - Mai 2011



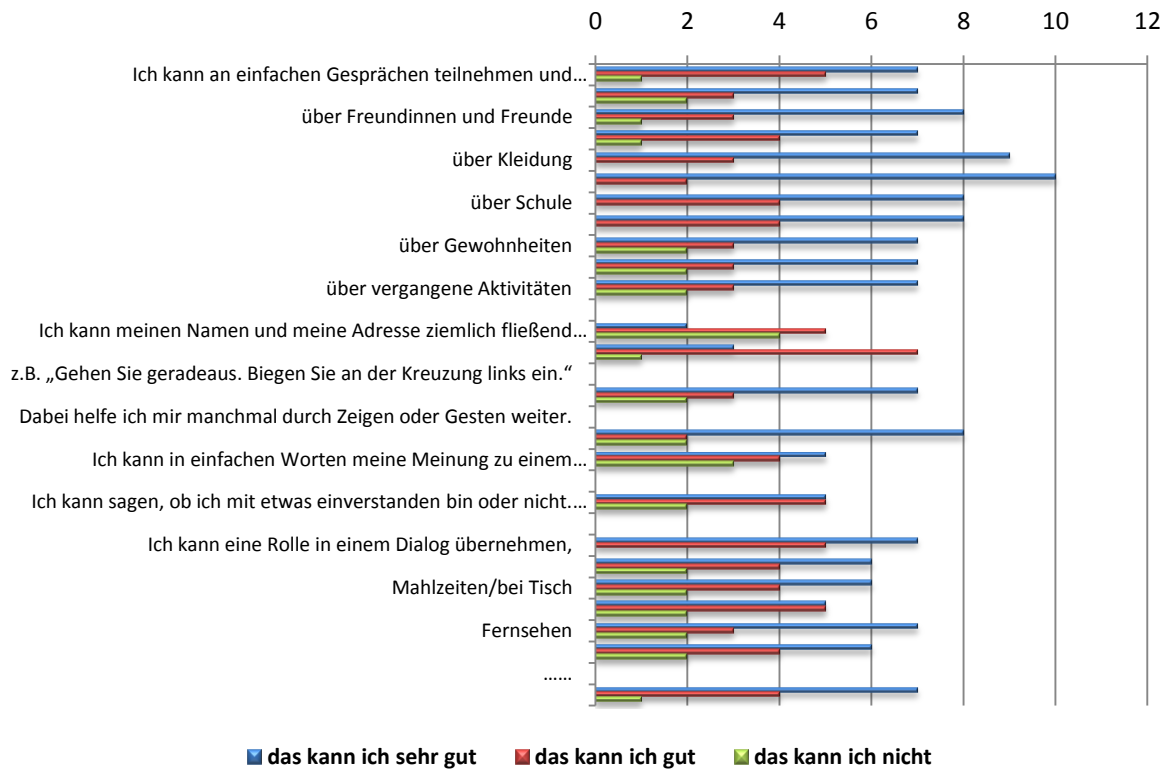
## An Gesprächen teilnehmen A1.2 - Nov. 2009



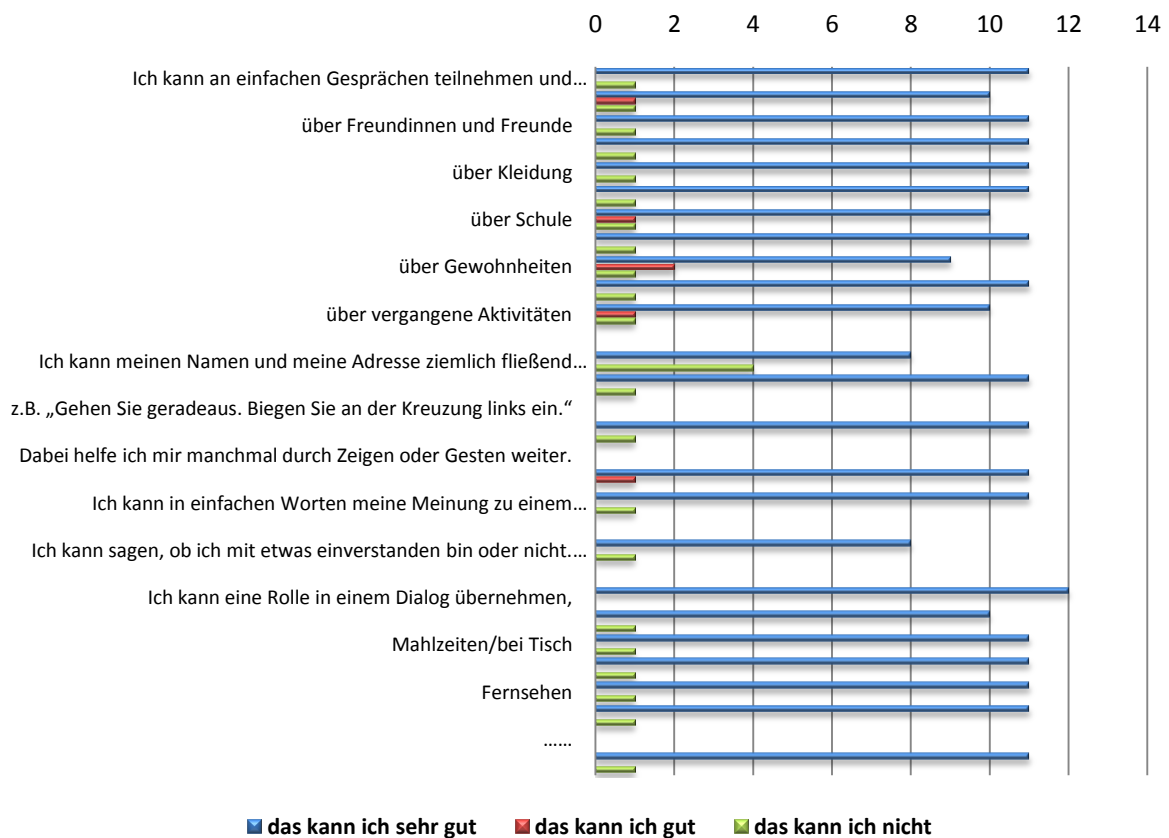
## An Gesprächen teilnehmen A1.2 - Mai 2011



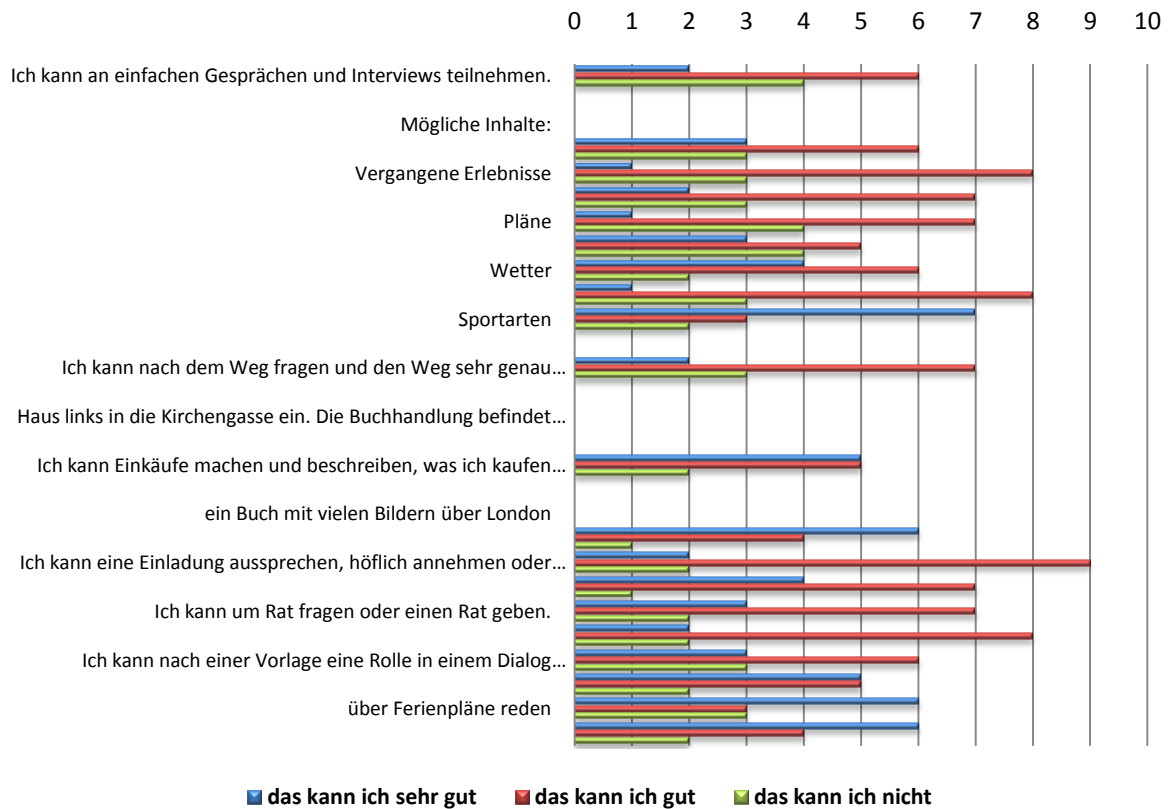
## An Gesprächen teilnehmen A2.1 - November 2009



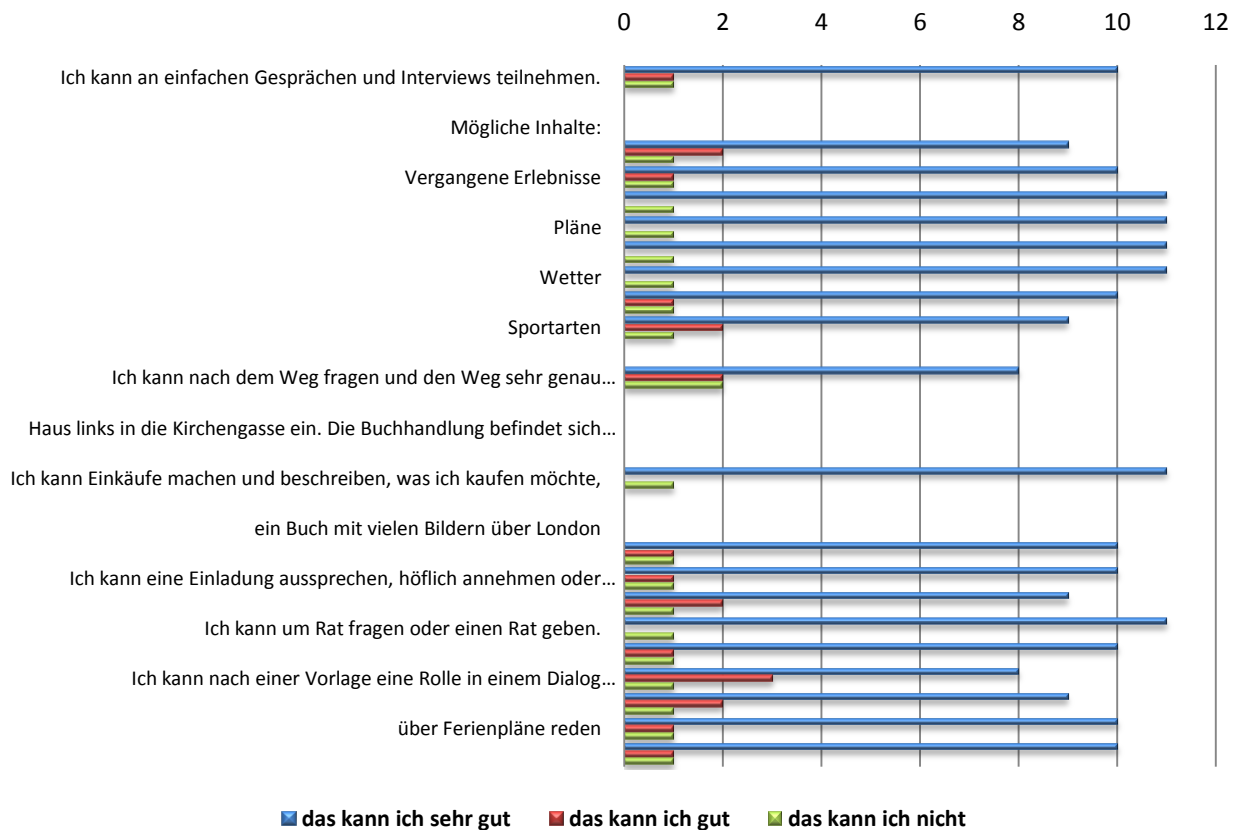
## An Gesprächen teilnehmen A2.1 - Mai 2011



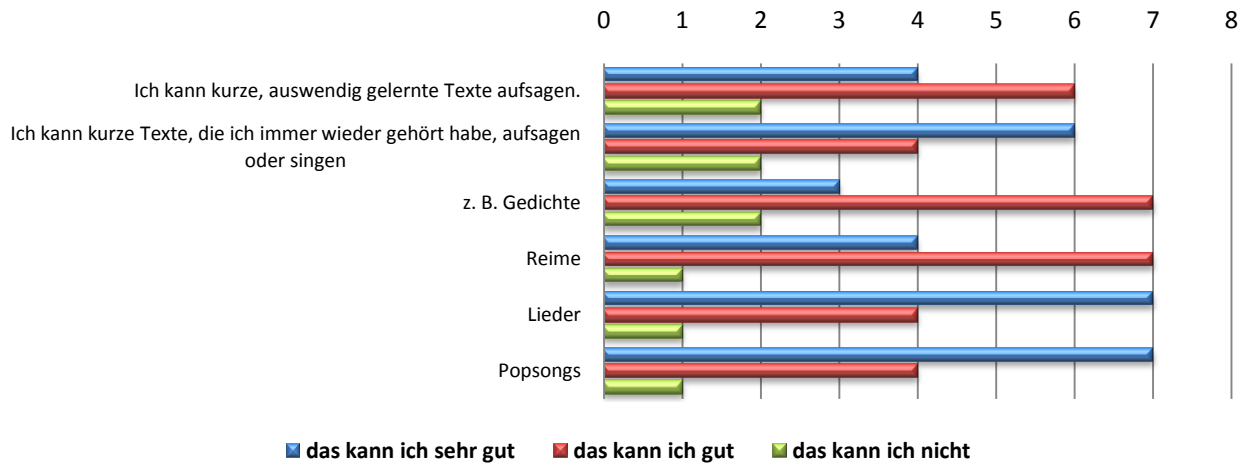
### An Gesprächen teilnehmen A2.2 - Nov. 2009



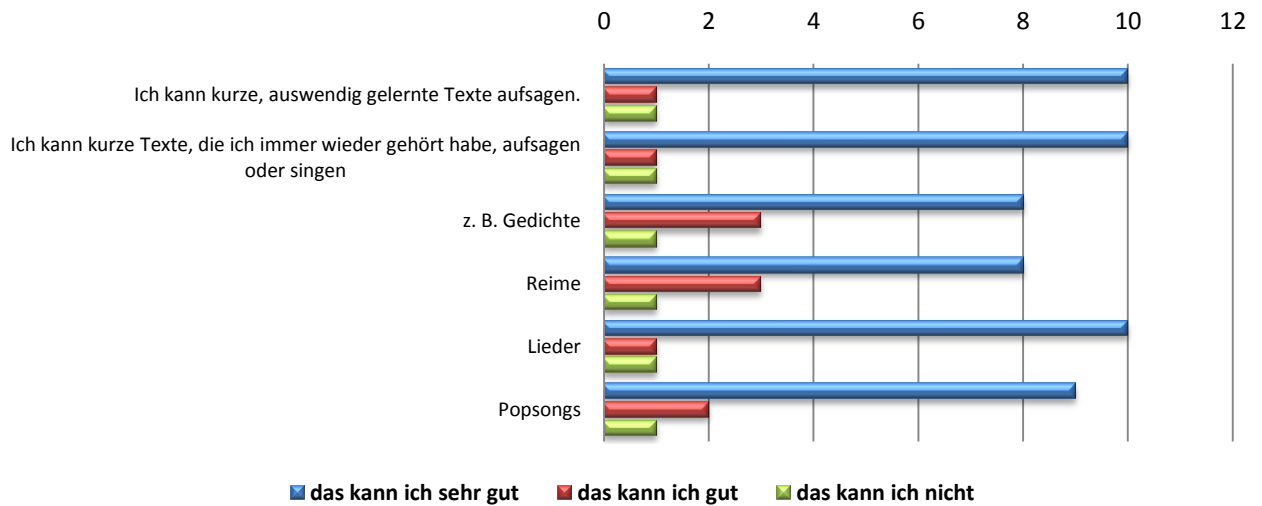
### An Gesprächen teilnehmen A2.2 - Mai 2011



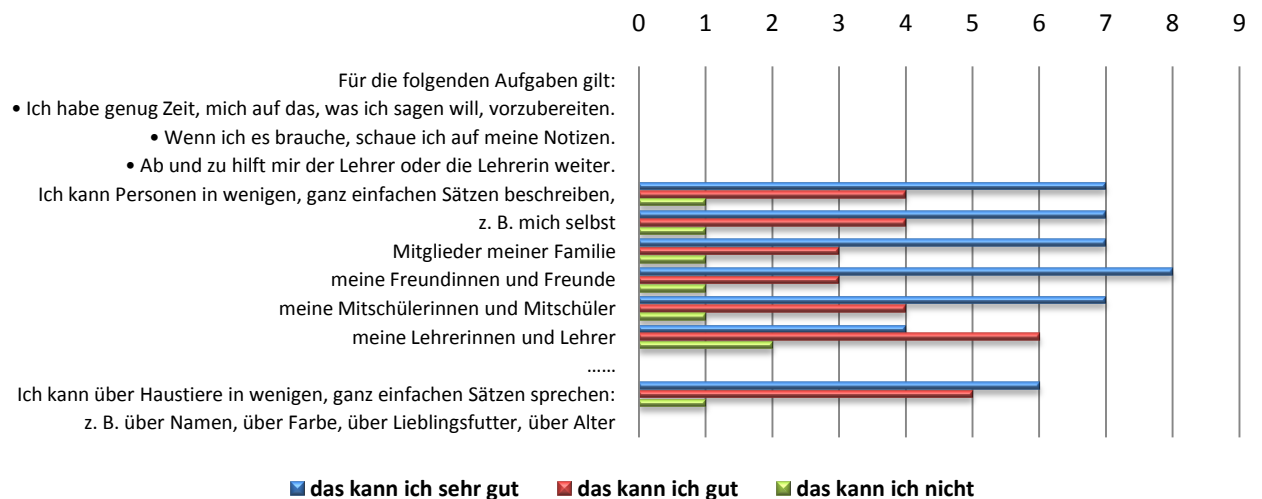
## Zusammenhängend Sprechen A1.1 - Nov. 2009



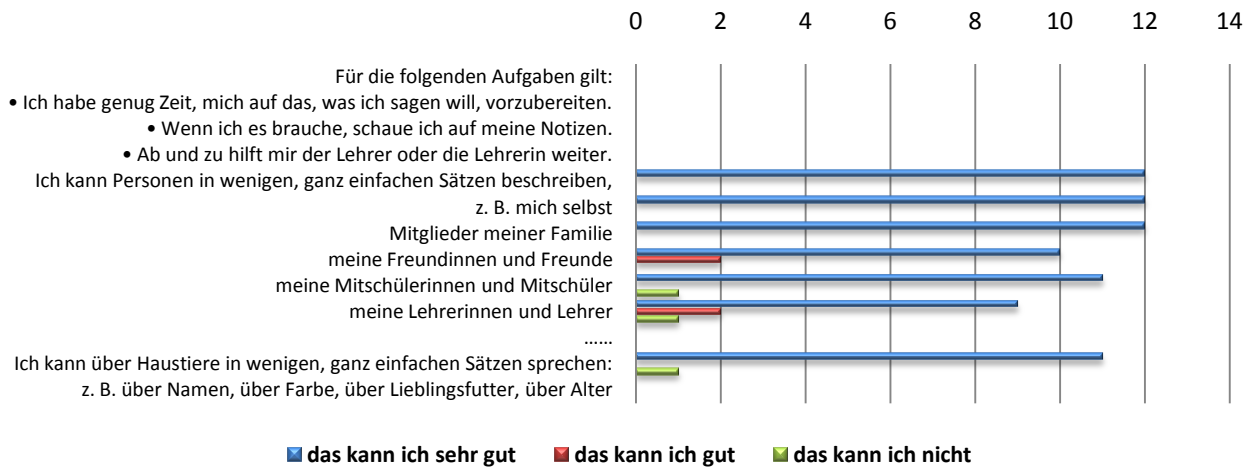
## Zusammenhängend Sprechen A1.1 - Mai 2011



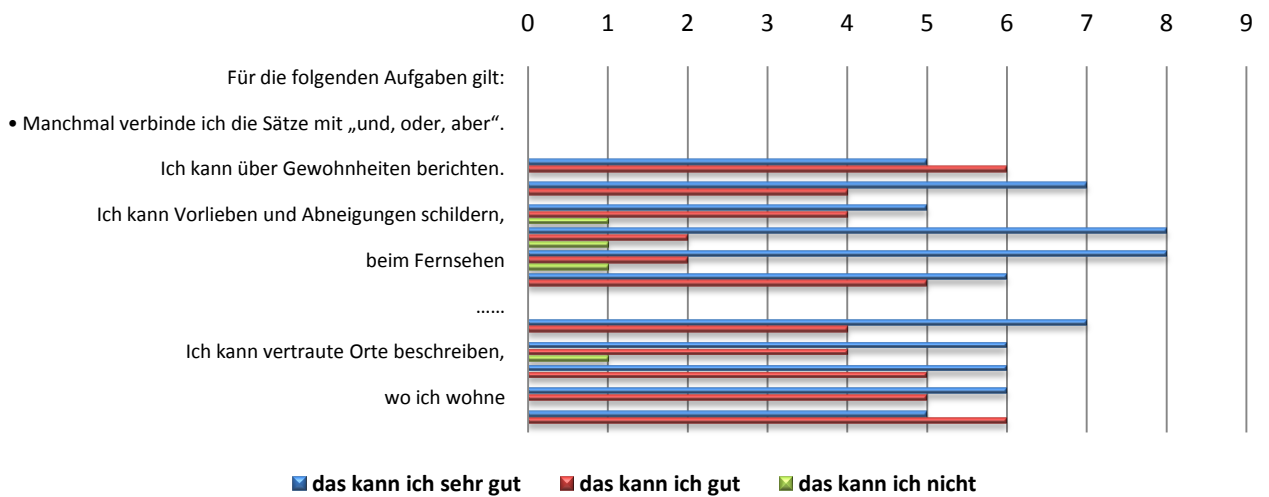
## Zusammenhängend Sprechen A1.2 - Nov. 2009



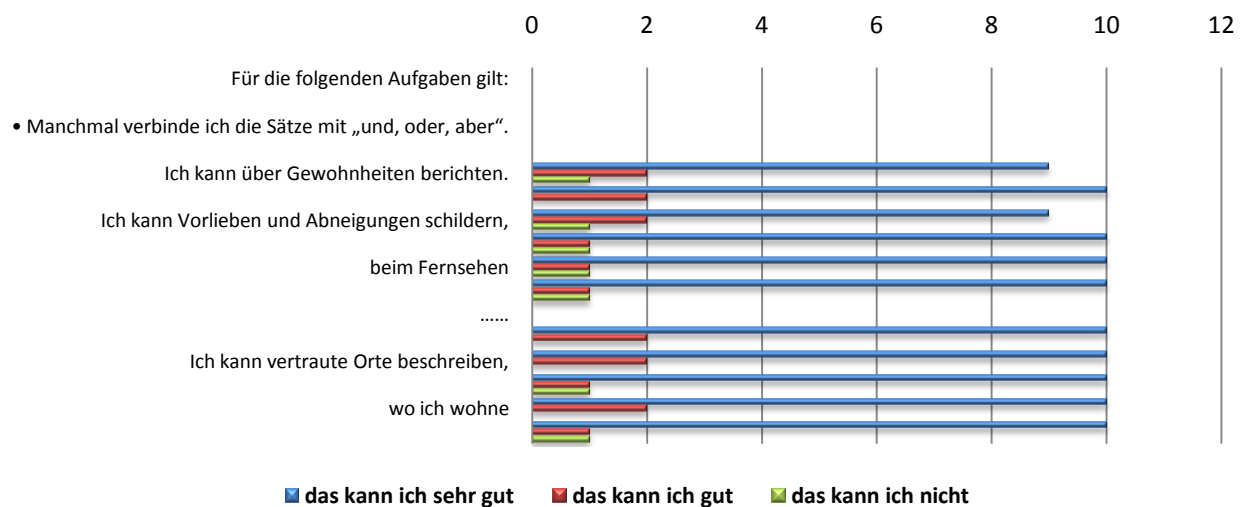
### Zusammenhängend Sprechen A1.2 - Mai 2011



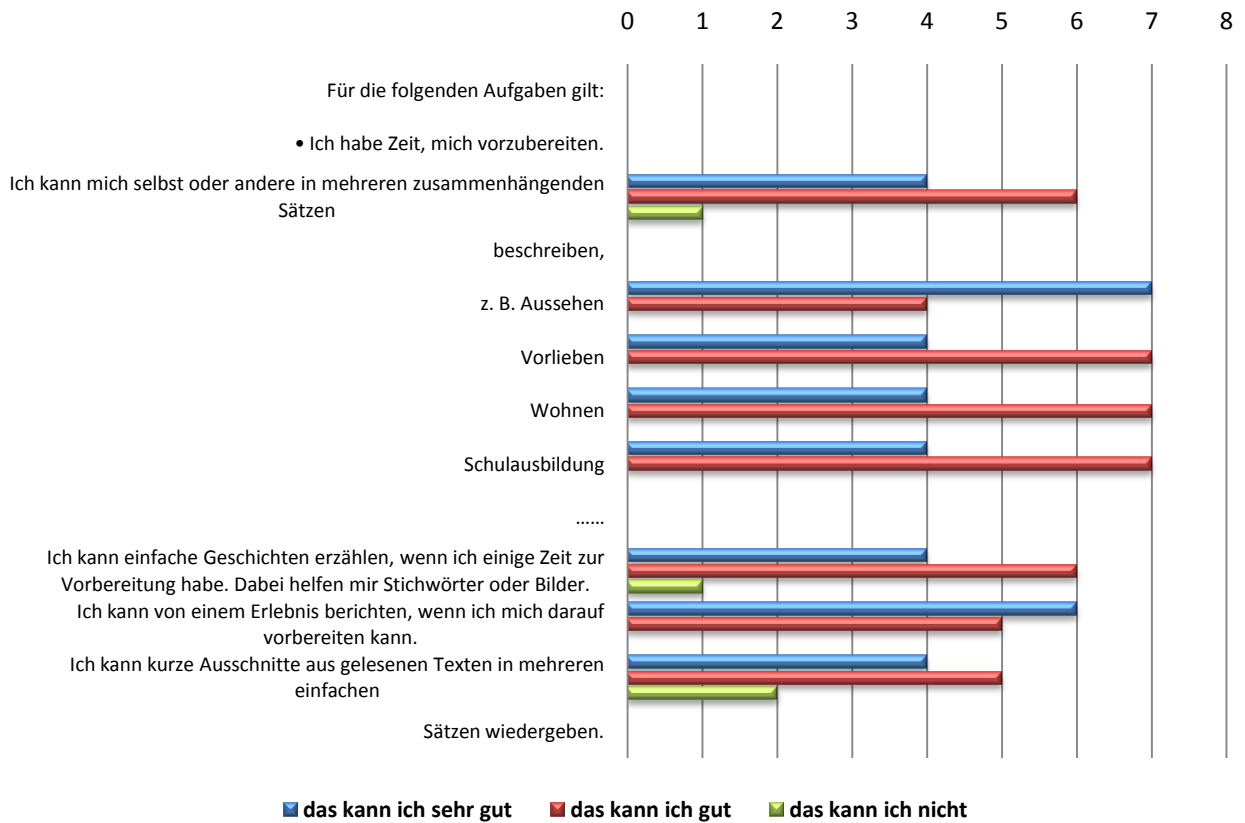
### Zusammenhängend Sprechen A2.1 - Nov. 2009



### Zusammenhängend Sprechen A2.1 - Mai 2011



### Zusammenhängend Sprechen A2.2 - Nov. 2009



### Zusammenhängend Sprechen A2.2 - Mai 2011

