

4

Bitten und Beschwerden

Lernziele

Handlungsbereich

Alternativen zu ausgegangenen Gerichten vorschlagen, Missverständnisse klären und vermeiden, sich bei Reklamationen entschuldigen und Ersatz anbieten, schwierige Gäste zufrieden stellen

Aussprache

Konsonanten; Akzent und Satzmelodie; schwierige Wörter aussprechen üben

Wortschatz

Gegensatzpaare und Wortgruppen; Fragen höflich formulieren

Strukturen

Konjunktiv II *können, werden*; temporale Präpositionen *vor, mit, nach*; Negation bei Nullartikel und Artikelwort *ein-*; Konjunktionen *und, aber, oder*

1 Es gibt keine Linsensuppe mehr ...

- A1 Die Lernenden lesen die Tageskarte, erarbeiten den Wortschatz und machen Vorschläge für die Bestellung der Gäste auf dem Bild (Folie). In Kapitel 2, Abschnitt 4 haben die Lernenden bereits die Situation behandelt, wie sie Alternativen zu ausgegangenen Gerichten anbieten. Mit A1b wird die Sprachhandlung wieder aufgegriffen und erweitert, die Anwendung der Negation bei bestimmtem, unbestimmtem und Nullartikel geübt und gefestigt:

Strukturen
Ü1

Die klare Brühe haben wir (leider) nicht mehr. / Den Schwertfisch gibt es nicht mehr. / Wir haben keine Linsensuppe mehr. / ... Praxistipp und Ü1 einbeziehen. Weitere Beispiele bilden und an der Tafel systematisieren. Das ist besonders in Ländern zu üben, wo der korrekte Gebrauch von (un)bestimmtem Artikel und Negation Probleme bereiten und Anlass zu kommunikativen Missverständnissen geben kann, z.B.: Der Gast möchte *keine* schwarzen, sondern __ grüne Oliven. Mit Ü19 und Ü20 einüben.

Ü19, Ü20



A2

Selektives/
Detailverstehen

Die Lernenden hören zweimal das Gespräch zur Lösung von A2.



Ü2

Detailverstehen

Ü2 anschließen. Die Aufnahme der Bestellung bei Ü2b wird vorentlastet durch die Bearbeitung von Ü2a.

A3

A3 bearbeiten die Lernenden mit einer Speisekarte, auf der bestimmte Gerichte für das Restaurantpersonal als ausgegangen markiert sind, während die Lernpartner dies nicht wissen.

Strukturen

Die Beispielsätze mit *und* und *aber* markieren und an der Tafel analog zu S. 54 systematisieren.

2 Gäste beim Essen betreuen

A4

Die Kapitelüberschrift klären und A4 erarbeiten.



A5

Detailverstehen/
Selektives
Verstehen

Beim ersten Hören konzentrieren sich die Lernenden auf die Fragen des Restaurantpersonals. Beim zweiten Hören notieren sie stichpunktartig die Antworten der Gäste. Die Form *würde* hier verstehensorientiert klären. Sie wird nach Abschnitt 4 mitteilungsorientiert behandelt.

A6 spielen und variieren. Sicherstellen, dass die Lernenden zwischen „Zustimmung“ und „Ablehnung“ eindeutig unterscheiden können und sachgerecht reagieren. Mimik und weitere Indikatoren wie *ja / nein / leider / nicht mehr* helfen, den Kontext zu interpretieren. Sonst wiederholen oder fragen die Lernenden nach.

Ü3 und Ü4 anschließen. Mit Ü5 festigen die Lernenden den zuvor erworbenen Wortschatz.

3 Missverständnisse klären

In Gruppen A7a erarbeiten. Anschließend die Dialoge hören, dabei auf Schlüsselwörter achten und die Dialoge den Bildern zuordnen. Beim zweiten Hören den Grund für das jeweilige Missverständnis stichpunktartig notieren. Mit den Texten vergleichen.

A8 anschließen.

Die Textmerkmale, die zu den Missverständnissen geführt haben, finden, markieren und die Fehlerursachen analysieren:

- Aussprache: *Zitroneneis* statt *Zitrone heiß*
- Präpositionen: etwas *mit* oder *ohne* ... bestellen, etwas in der Abfolge gliedern: (*gleichzeitig* und *nacheinander*), *vor*, *mit nach* (einem Hauptgericht); dazu die Visualisierung auf S. 53 ansehen und weitere Beispiele bilden.
- Zusammengesetzte Nomen: Zwischen *Fisch* ___ und ___ *fisch* unterscheiden

Mit Praxistipp und Ü6 und Ü7 festigen.

Mit Ü18 die Präpositionen üben.

4 Missverständnisse vermeiden

Mit Praxistipp und Ü8 einsteigen.

Nur den ersten Absatz (bis „nur einen Kaffee“) vorspielen. Die Lernenden reagieren auf die Situation: *spricht zu schnell / ich kann nicht verstehen / ... Salat vorher oder nachher? / ...*

Stichpunkte (Essen und Trinken) vorgeben und nochmals hören. Dabei notieren die Lernenden, was sie jetzt verstehen. Die Lernenden hören den Dialog noch einmal, ergänzen ihre Stichpunkte und stellen die Reihenfolge der Gerichte her. Danach vergleichen sie und sammeln Redemittel und Formeln, die sprachliche Missverständnisse vermeiden helfen: *Entschuldigung, ich verstehe Sie nicht. / Können Sie das noch einmal sagen, bitte. / ...* Praxistipp und Ü9 einbeziehen. Der Praxistipp ist grundlegend zur Vermeidung von Missverständnissen (nachfragen und wiederholen).

A9b bearbeiten und den Konjunktiv II von *können* und *werden* mit S. 53 erläutern. Ü17 und A20 einbeziehen.

A10 spielen.

Den Beispielsatz mit *oder* im Dialog finden und analog zu S. 54 an der Tafel entwickeln. Ü21 anschließen.

A6

Ü3, Ü4, Ü5 
Detailverstehen

A7 
Global-/
Detailverstehen

A8

Ü6, Ü7 
Detailverstehen
Ü18

Ü8
A9a 
Globalverstehen
Detailverstehen

Ü9 
Detailverstehen

A9b 
Ü17, A20

A10

Strukturen
Ü21

5 Auf Wünsche und Reklamationen reagieren



A11

Detailverstehen

Die Abschnittsüberschrift klären und mit den Lernenden einige Beispiele aus ihrem Berufsalltag erörtern. Die Bilder ansehen und über die Aussagen der Gäste spekulieren. Die Aussagen hören und den Bildern zuordnen.



A12

Selektives
Verstehen

Die Aussagen lesen und nochmals einzeln hören. Dabei die Sprecherintention notieren. Analysieren, welche Ausdrücke die Aussagen höflich/freundlich oder unhöflich/ärgerlich machen. Höfliche/Freundliche Ausdrücke sammeln.



A13

Ü10, Ü11
Detailverstehen

Passende Reaktionen auf Wünsche und Beschwerden mithilfe des eigenen Instrumentariums und A13 spielen. Praxistipp und Ü10 und Ü11 anschließen. Mit Ü11 die Lernenden für Signale von Ungeduld/Unfreundlichkeit sensibilisieren.

6 Schwierige Gäste zufrieden stellen



Ü12

Detailverstehen

Ü12 als Einstieg. Der Dialog wird kleinschrittig in drei Phasen erarbeitet.

A14

Zum Abschluss des Kapitels erproben die Lernenden eigenständig die Fortsetzung des Dialogs A14. Sie erarbeiten in Gruppen Dialoge, spielen die verschiedenen Varianten und diskutieren die Ergebnisse. Ü13 einbeziehen.

Ü13

7 Aussprache



A15a

A15a hören und mitlesen lassen. Anschließend die einzelnen Sequenzen vorsprechen, die markierten Laute ggf. zur Verdeutlichung übertrieben hervorheben. Einzelne Lernende nachsprechen lassen. Laut-Buchstaben-Beziehung erläutern und evtl. in der Alphabetischen Wortliste (LB S. 91 ff.) weitere Beispiele suchen lassen. Zum Schluss A15a noch einmal hören und in Partnerarbeit üben. Korrigieren Sie konsequent, aber behutsam.

Tipps:

- ▷ Starke Aspiration bei „p, t, k“ visualisieren: mit einem Bogen Papier vor dem Mund „Pause“ sprechen; wenn das Papier flattert, stimmt die Artikulation.
- ▷ Stimmloses „s“ durch Zischen einer Schlange bewusst machen, mit viel Energie sprechen, Zungenspitze ist an den unteren Schneidezähnen.



A15b

A15b ebenso wie A15a.

Tipps:

- ▷ Lernende, die häufig das „r“ im Suffix „-er“ sprechen, mit Hinweis auf die Regeln (s. **Zimmer frei Neu**, LB S. 45) darauf aufmerksam machen und konsequent korrigieren.



A15c, Ü14

A15c ebenso wie A15a; anschließend Ü14 zur Festigung, ggf. auch als Hausaufgabe.

Tipps:

- ▷ Der „ich“-Laut wird an der gleichen Stelle wie „j“ gebildet. Sprechen Sie übertrieben langsam „jjjjjja“, lassen Sie den Ton weg und flüstern Sie den Lauf. Es entsteht automatisch der „ich“-Laut.

A16 wie A18, Kapitel 2.

A17 wie A19, Kapitel 2.

8 Wortschatz

Zur Vertiefung des gelernten Wortschatzes suchen die Lernenden Gegensatzpaare von Adjektiven und vergleichen miteinander. Ü15 einbeziehen. Hier werden wieder Wortbildungsmechanismen bewusst gemacht. Es empfiehlt sich, eine eigene Liste anzulegen und sie mit allen bereits erlernten Wortbildungsmöglichkeiten zu vervollständigen.

Zur Festigung der Adjektive schreiben die Lernenden Beispiele in der vorgegebenen Weise. Ü16 anschließen.

R1 und R3 in Partnerarbeit, R2 im Plenum.

A16 

A17 

A18
Ü15

A19
Ü16

Rückschau