

Hotel & Catering Milestones

Englisch für Hotel- und Restaurantberufe



requires a good knowledge of different preparation methods and the dishes' ingredients. The main aim is to create food that is attractive and tasty for the guests. Additionally, kitchen staff have to order and store food and must consider economic and hygienic aspects. Therefore even



customer. While processing an order, make sure that your writing is clear so that you write down your name and your colleagues know who is responsible for the notes. When you are in a meeting room, first ask about the needs. Tourists place importance on different things than business travelers who may expect a high level of service.



Lösungsheft zum Lehr-/Arbeitsbuch

Module 1

Jobs at hotels and restaurants

A Meeting people

1

Individuelle Lösungen.

2

(1) name, (2) personnel, (3) Good morning, (4) meeting, (5) office, (6) of course, (7) Hello, (8) introduce, (9) apprentice, (10) Nice, (11) reception, (12) tour, (13) staff

B Catering jobs and places of work

1

1. d., 2. c., 3. b., 4. e., 5. a.

2

1. A pastry chef usually works in the kitchen.
2. A porter usually works in the (hotel) lobby.
3. A barkeeper usually works at the bar.
4. A hotel manager usually works in an office.
5. A guest relations officer usually works at the reception desk.

C Job tasks and duties

1

Photo A.: 1., 6., 13., 15.
Photo B.: 3., 8., 10., 14.
Photo C.: 2., 4., 9., 16.
Photo D.: 5., 7., 11., 12.

2

A. Receptionist: A receptionist answers the telephone. He or she also receives enquiries and makes reservations. A receptionist confirms bookings by sending out letters or e-mails. When the guests check out the receptionist prints out the bills. If guests have any questions the receptionist tries to answer them.

A. Empfangsmitarbeiter/-in: Ein/-e Empfangsmitarbeiter/-in nimmt Telefonanrufe entgegen. Er oder sie erhält Anfragen und nimmt Reservierungen vor. Ein/-e Empfangsmitarbeiter/-in bestätigt Buchungen per Brief oder E-Mail. Wenn die Gäste auschecken/abreisen, druckt der/die Empfangsmitarbeiter/-in die Rechnungen aus. Falls Gäste Fragen haben, bemüht sich der/die Empfangsmitarbeiter/-in diese zu beantworten.

B. Head chef: The head chef prepares and cooks meals. He or she also creates menus and recipes. The head chef gives orders to the other kitchen staff. He or she is responsible for the food quality and goes shopping at fruit and vegetable markets. The head chef is responsible for the overall management of the kitchen.

B. Küchenchef/-in: Der/die Küchenchef/-in kocht und bereitet Mahlzeiten vor. Darüber hinaus entwirft er oder sie Speisekarten und Rezepte. Der/die Küchenchef/-in gibt dem Küchen-

personal Anweisungen. Außerdem ist er oder sie für die Qualität der Speisen verantwortlich und geht auf Obst- und Gemüsemärkten einkaufen. Der/die Küchenchef/-in ist für das Management der Küche insgesamt verantwortlich.

C. Personnel manager: A personnel manager supervises other staff members and plans personnel actions. He or she also assists the hotel management in personnel matters. Furthermore he or she calculates wages and salaries. He or she interviews applicants for different jobs. A personnel manager also develops plans for employee training and communicates staff policy aims.

C. Personalleiter/-in: Der/die Personalleiter/-in beaufsichtigt/führt die anderen Mitarbeiter und plant Personalmaßnahmen. Er oder sie unterstützt zudem die Hotelführung in Personalfragen. Darüber hinaus berechnet er oder sie Löhne und Gehälter. Er oder sie führt die Vorstellungsgespräche für verschiedene Stellen. Ein/-e Personalleiter/-in entwickelt zudem Pläne für Mitarbeitertraining/-fortbildung und erläutert die Ziele der Personalpolitik.

D. Waiter: A waiter usually sets the tables in a restaurant. Then he takes the guests' orders and serves food and beverages. He also fills up the empty glasses of the guests. When the guests have finished eating he clears the tables. Finally, the waiter gives the guests their bill and receives the payment.

D. Kellner: Üblicherweise deckt der Kellner die Tische in einem Restaurant. Dann nimmt er die Bestellungen der Gäste entgegen und serviert Essen und Getränke. Er füllt auch die leeren Gläser der Gäste auf. Wenn die Gäste fertig gegessen haben, räumt er die Tische ab. Schließlich überreicht der Kellner den Gästen die Rechnung und nimmt die Bezahlung entgegen.

3

1. start, 2. am assisting, 3. Is Susan now doing, 4. isn't staying, 5. is working, 6. creates, 7. is leaving, 8. aren't eating

4

(1) started, (2) likes, (3) is hoping, (4) finished, (5) works, (6) is answering, (7) is, (8) has had, (9) sets, (10) takes, (11) serves, (12) clears, (13) is having, (14) (is) playing, (15) is going

5

Individuelle Lösungen.

Module 2

Telephoning at the reception

A Dealing with enquiries and offers

1

(1) help, (2) stay, (3) kind, (4) double room, (5) hold the line, (6) check, (7) available, (8) pleased, (9) equipped, (10) access, (11) How much, (12) included, (13) price, (14) per, (15) brochure, (16) address, (17) Sure, (18) reserved, (19) looking forward to, (20) call

2

1. e., 2. h., 3. a., 4. f., 5. c., 6. g., 7. d., 8. b.

B Making bookings

1

Betreff: Zimmerreservierung vom 24. bis 27. März für Mr Bings (Pasadena, USA)

Patrick Bings meldete sich vor ein paar Tagen bei uns und reservierte ein Doppelzimmer vom 24. bis zum 27. März für sich und seine Ehefrau. Nachdem er unser Angebot und unsere Hotelbroschüre studiert hat, teilt er uns nun mit, dass er unser Angebot annimmt. Er und seine Frau möchten daher gerne ein Doppelzimmer für drei Nächte zum Preis von 99 Euro pro Nacht und Person, inklusive Frühstück, buchen. Er bittet um schnellstmögliche Zusendung einer Reservierungsbestätigung per E-Mail. Mr Bings und seine Frau freuen sich schon auf den Aufenthalt in unserem Hotel.

2

- (2) Thank you very much for your fax.
 (10) Yours sincerely
 (13) Ambassador Hotel, Munich
 (5) from 24 to 27 March.
 (4) one standard double room
 (7) Rate per night and person:
 (11) (your name)
 (3) We are pleased to confirm your booking as follows:
 (1) Dear Mr Bings
 (9) We look forward to welcoming you to our hotel soon.
 (8) € 99, including breakfast.
 (12) Receptionist
 (6) The room is equipped with wireless internet access, a TV and a minibar.

3

1. are arriving, 2. called, 3. will enjoy, 4. have been, 5. will take

C Changing and cancelling reservations

1

1. Mr Schuler calls the Merida Hotel because he booked a (double) room there and now has to cancel his booking because his wife has become very ill.

2. Mr Schuler and his wife have booked a double room for seven nights from 23 May to 30 May.
 3. He will arrange the cancellation of the booking for Mr Schuler straight away.
 4. The receptionist doesn't charge anything for the cancellation because Mr and Mrs Schuler are in a difficult situation at the moment.

2

Receptionist: Sunshine Hotel, Frank Nowles speaking. What can I do for you?

Guest: Good morning, Sir. This is Patricia Wood speaking. I called a couple of weeks ago and booked a single room from 22 April to 27 April for € 109 per night. The reason for my call today is that I'd like you to change my day of arrival to 24 April.

Receptionist: OK, please hold the line while I'm checking your booking, Ms Wood. (...) I've got the details of your booking on my computer screen now. So, you'd like to arrive on 24 April. And when would you like to leave, Ms Wood?

Guest: I still want to depart on 27 April. And I've got another request, too: May I have a better equipped room during my stay? It may cost up to € 200 per night.

Receptionist: Let me check. (...) I'm pleased to tell you that I can make the change for you straight away. I can offer you a room that is twice the size of the old one. It's equipped with wireless internet access, a flat TV screen and a whirlpool.

Guest: That sounds good. Will there be an extra charge for changing the reservation?

Receptionist: No, there won't be any extra charge because you booked a more expensive and better equipped room.

Guest: Excellent. So can you make this change now?

Receptionist: Of course, Ms Wood. Is there anything else I can do for you?

Guest: No, thank you. That's all.

Receptionist: We're looking forward to welcoming you on 24 April. Goodbye and thank you for your call, Ms Wood.

Guest: I'm looking forward to staying at your hotel. Goodbye.

3

1. I'd like to change my booking because I had a car accident/we've changed our holiday plans.
 2. I'd like to cancel my booking because my husband had to go to hospital/my wife has become pregnant.

4

1. Bleiben Sie bitte am Apparat.
 2. Ich möchte gerne eine Reservierung vornehmen.
 3. Ich werde Ihre Buchung jetzt gleich stornieren.
 4. Bitte schicken Sie uns bald eine Bestätigung der geänderten Buchung zu.

Module 3

Routines at the reception

A Checking details and registering

1

Hotel receptionists often interview applicants for jobs at the reception desk when the hotel manager is not available. Furthermore it is a part of their job to welcome guests, to look after them during their stay and to say goodbye to them when they leave. If there is not much to do at the reception, receptionists usually help out in the kitchen or clear the tables of guests in the restaurant. One of their main tasks is to help the guests to check in and to check out. They also have to answer enquiries on the phone, make reservations and take orders from guests who want to eat in the restaurant. A receptionist always has to be polite and helpful towards the guests because the reception is the guests' first and last point of contact with the hotel.

2

a. Nachname, b. Vorname, c. Adresse, d. Staatsangehörigkeit, e. Reisepassnummer, f. Telefonnummer, g. Anzahl der Gäste, h. Art des Zimmers, i. Zimmernummer, j. Ankunft(-datum), k. Abreise(-datum), l. Kreditkartename, m. Kreditkartennummer, n. Gültig bis

3

1. Family name: Santos
2. First name: Pablo
3. Address: 112 Landon Road, Cardiff, WL14 6PD
4. Nationality: British
5. Passport number: 2444412699
6. Phone number: 0044-29-4873840, extension -216; mobile phone: 07518-582951
7. Number of guests: 1
8. Room type: single
9. Room number: 314
10. Arrival date: 21 March
11. Departure date: 24 March
12. Type of credit card: Visa card
13. Credit card number: 2111992929
14. Valid until: December 2015

B Handling complaints

1

1. False. Mr Huan stays in room 423.
2. False. The guest could not turn off the heating in his room the night before.
3. False. The receptionist will immediately send someone from the maintenance team to see to the problem with the heating.
4. False. Mr Huan informed the receptionist that someone had spilled orange juice on the carpet of his room before he moved in.
5. True.

2

Individuelle Lösungen.

3

1. would like to, 2. mustn't, 3. needn't, 4. must, 5. should, 6. May

C Checking out

1

1. instalments, 2. credit card, 3. cash, 4. bank transfer, 5. traveller's cheque

2

1. Advantages: quick and easy to use; can get interest free credit for a limited period of time; you are flexible; you do not have to carry around a lot of cash; many cards offer additional benefits (for example, insurance cover on purchases); most credit cards can be used abroad

2. Disadvantages: people may spend more money than they actually have; credit card details can be stolen und misused; there can be high charges on credit card payments

3

1. c., 2. e., 3. f., 4. a., 5. b., 6. d., 7. h., 8. g.

4

Receptionist: Good morning, Mrs Brezger. What can I do for you?

Hotel guest: Good morning. I'd like to check out, please. Here's my room card.

Receptionist: Thank you very much. I'll print out your bill straight away. Just a moment, please. (...) Did you enjoy your stay with us?

Hotel guest: Unfortunately I was not always satisfied during my stay. First of all there wasn't any soap in my room. Secondly the hotel guests in the room next to me were terribly loud during the last two nights. I couldn't sleep at all. And finally, I must say that I did not enjoy the food in the restaurant. One evening two of the dishes I wanted to eat were no longer available and the other evening the soup was cold and the main dish too salty.

Receptionist: I'm very sorry to hear that, Mrs Brezger. Please accept our sincere apologies. As compensation I'd like to offer you a voucher for a weekend stay at our hotel.

Hotel guest: That's really kind of you. Thank you very much.

Receptionist: You're welcome, Mrs Brezger. Here's your bill. How would you like to pay?

Hotel guest: I'd like to pay in cash, please. Here you are.

Receptionist: Thank you, Mrs Brezger. Here's your receipt and your change. Have a good journey home. We're looking forward to welcoming you again at our hotel soon.

Hotel guest: Thank you very much. Bye.

Receptionist: Goodbye.

Module 4

Correspondence in catering

A Different types of business correspondence

1

1. enquiry, 2. offer, 3. confirming a reservation, 4. complaint, 5. apology, 6. apology, 7. offer, 8. apology

2

10	We look forward to welcoming you to our hotel.	6	We are pleased to confirm your reservation from 25 June to 5 July.
3	Subject: Room reservation	12	Michaela Wesemann
8	one double room for € 99 per night and person.	14	Hotel Steigenberger Hof, Bonn
9	The room includes a whirlpool and a balcony.	13	Receptionist and reservations clerk
11	Yours sincerely,	1	To: pamela.wilson@supermail.com
2	From: steigenberger_hof@hotel.com	5	Thank you very much for your call.
7	According to your wishes we have reserved:	4	Dear Mrs Wilson,

3

From: steigenberger_hof@hotel.com
 To: m.boswell@supermail.com
 Subject: Hotel room confirmation

Dear Mr Boswell,
 Thank you very much for the room reservation that you made by phone yesterday.
 We are pleased to confirm your reservation as follows: one double room for you, your wife and your baby from 12 July to 20 July. The price per night and person is € 88, including breakfast. Your baby's stay is free of charge. Your room is equipped with a minibar, internet access, TV and a bathroom with separate toilet.
 We are looking forward to welcoming you at our hotel.

(your name)
 Reservations clerk
 Hotel Steigenberger Hof, Bonn

B Writing a letter of complaint and apology

1

English	English
1. at your expense	5. to handle
2. to forward	6. referring to
3. in due course	7. replacement delivery
4. to pay the costs incurred	8. to regret to report

2

1 February 20..

John Green
 41 Gilbert Road
 York
 EH57 4JK
 GREAT BRITAIN

Dear Mr Green

Subject: Your complaint

Thank you very much for your call of 31 January 20..

We are sorry to hear that you were dissatisfied with your recent stay at our hotel. You complained about noisy hotel guests next to your room for two nights and that there was no shower gel in your room. In addition you reported that the waitress in the restaurant was unfriendly and the food cold.

Please accept our sincere apologies for this. As compensation we would like to offer you a voucher for a weekend stay with full board free of charge at our hotel.

We are always seeking to serve our guests as perfectly as possible. We would like to ask you to give us a second chance to prove that we do our best to satisfy our guests.

We are looking forward to hearing from you soon in this matter.

Yours sincerely,

(your name)

Reservations clerk
 Hotel Steigenberger Hof, Bonn

3

1. being, 2. staying, 3. to help, 4. working, 5. to call, 6. to hearing

C Applying for a job

1

(1) position, (2) training, (3) dishes, (4) quality, (5) apprenticeship, (6) prospects, (7) enclose, (8) references

2

Individuelle Lösungen.

Module 5

Being at the guests' service

A Room service

1

(1) daily, (2) 6.30 a.m., (3) 10 a.m., (4) € 1.50, (5) toast, (6) cheese, (7) coffee, (8) hot chocolate, (9) € 7.40, (10) English, (11) fresh, (12) scrambled, (13) baked, (14) tomatoes, (15) tea, (16) € 9.45

2

1. scrambled eggs, ✓ English
2. baked beans, ✓ English
3. croissants, ✓ continental
4. fried bacon, ✓ English
5. rolls, ✓ continental
6. cheese, ✓ continental

3

1. Ich werde den Kellner bitten, Ihnen Kaffee zu servieren.
2. Wir werden den Gästebetreuer bitten, Ihnen einige Vorschläge für Besichtigungen und Unterhaltungsangebote zu machen.
3. Gestern Morgen bat Frau Meier jemanden vom Zimmerpersonal Ihr Zimmer zu reinigen.
4. Er wird den Internetanschluss in Ihrem Zimmer durch einen Kollegen überprüfen lassen.

B Giving advice about sightseeing and entertainment

1

(1) leave, (2) turn right, (3) Follow, (4) turn left, (5) Walk along, (6) Go past, (7) crossroads, (8) straight ahead

2

Individuelle Lösungen.

3

Isar Hotel
Schwabingstraße 78
80336 München

20 April 20...

Mr and Mrs Rossini
Room no. 201

Dear Mr and Mrs Rossini,

Subject: Sightseeing and entertainment in Munich

Referring to your enquiry about sightseeing and entertainment in Munich, we would like to make the following suggestions.

The Isar Gate

In the past Munich used to be surrounded by a wall and the city could only be entered through four gates. The Isar Gate is one of these old town gates and it was built during the fourteenth century. You can reach the Isar Gate best by underground. Take the underground from the central station to Marienplatz. Then walk along Kaufingerstraße towards the south. At the end of the street is the Isar Gate.

The Olympic Tower

The Olympic Tower was built for the Olympic Games in 1973. With 291 metres it is Germany's highest television tower. At the top there is a restaurant which offers a wonderful view of the city. You can reach the Olympic Tower by underground. Take line 2 from the central station to Feldmoching. Change to line 3 at Scheidplatz and get out at Olympiazentrum. From there it is only a 15-minute walk to the Olympic Tower.

Prinzregententheater

At the Prinzregententheater, also known as the Bavarian State Opera and Concert Hall, you can currently see the ballet "Schwanensee". Performances are daily at 7 p.m. To get there take line 4 of the underground from the central station to Prinzregentenplatz. From there the theatre is only 100 metres away.

The Museum Lichtspiele

If you are a film lover we recommend the Museum Lichtspiele. It is located next to the Deutsches Museum. All films are shown in the original version. You can get information about the programme in English by calling 089-13255403.

I hope this information will be useful for you. If you have any more questions, please do not hesitate to contact me.

(your name)

Guest relations officer
Isar Hotel, Munich

C Planning a function

1

1. **Private functions:** birthday party, farewell party for a friend, wedding reception
2. **Official functions:** academic lecture, speech of a company's boss, product presentation, seminar on communication skills, workshop on marketing

2

	Checklist
1. Name and address:	Peter Linneck, Unterhaching
2. Date and kind of event:	25 May; 70th birthday party (private function)
3. Number of guests:	about 50 people
4. Duration:	7 p.m. to about midnight
5. Food and beverages:	three-course dinner; no information about beverages
6. Price per person:	€ 50
7. Decoration and seating:	yellow place cards; red tablecloths with matching napkins, flowers and candles; E-shape arrangement

3

	Checklist
1. Name and address:	Mrs Haraway, Prime Materials, Salisbury
2. Date and kind of event:	farewell party for the company's boss
3. Number of guests:	about 60 people
4. Duration:	5 p.m. to about midnight
5. Food and beverages:	five-course dinner; free drinks
6. Price per person:	€ 80
7. Decoration and seating:	blue place cards; white tablecloths with matching napkins, flowers and candles; E-shape arrangement
8. Technical equipment:	overhead projector, large screen, TV and DVD player
9. Accommodation:	27 standard single rooms; four standard double rooms; one executive business suite

Module 6

Serving meals and beverages

A Different beverages and meals

1

1. Wines	2. Beers	3. Spirits	4. Soft drinks	5. Hot drinks
sparkling wine	draught beer	brandy	apple juice	espresso
white wine	pilsner	vodka	mineral water	green tea
red wine	Weizen	tequila	cola	hot chocolate
rosé wine	Guinness	schnapps	lemonade	herbal tea
		whisky	orange juice	cappuccino

2

1. b., 2. d., 3. a., 4. e., 5. c.

3

- Schweinekotelett mit Pilzen und Ofenkartoffeln.
- Truthahnbrust mit Pfifferlingsoße und Nudeln.
- Gebratener Lachs mit Oliven, Tomaten und einer Scheibe Zitrone.
- Hühnerbrühe mit Nudeln und Gemüse.
- Eiscreme mit Melonenscheiben und Erdbeeren.

B Taking orders and recommending dishes

1

- When the waiter asks the guests a question in German, Samantha says that they don't speak German very well and she asks the waiter to speak English.
- Samantha orders black coffee because she is allergic to dairy products.
- Brian asks the waiter for a meal which helps him to lose weight.
- The waiter recommends to Brian a fish dish.
- The cod is steamed and it is served with boiled rice and vegetables and a slice of lemon.
- As a main dish Samantha orders chicken breast with French fries (instead of rice).
- As a starter Samantha orders a seafood salad and Brian takes a tomato soup.

2

- Waiter:** Good evening, Sir. Welcome Zum weißen Ross. Do you have a reservation?
- Guest:** Yes, I have. The receptionist at the Hotel Domizil reserved a table for me. My name is Al Aswad, that's A-I and A-S-W-A-D.
- Waiter:** Welcome, Mr Al Aswad. Please follow me to your table by the window. (...) Take a seat, please. Here's the menu. What would you like to drink?
- Guest:** What kind of freshly made beverages do you offer?
- Waiter:** We can offer you coffee, tea, hot chocolate and freshly squeezed apple, orange or tomato juice.
- Guest:** I'm afraid I'm allergic to dairy products. I'll take a freshly squeezed orange juice, please.
- Waiter:** OK, I've noted that. And what would you like to have as a main course, Mr Al Aswad?

Guest: Is there a dish you can recommend to me?
Waiter: What about a pork chop with mushrooms and French fries?
Guest: I'm afraid I don't eat any pork because I'm a Muslim. Are there any other dishes that you can recommend?
Waiter: I can recommend the cod with olives, tomatoes and a slice of lemon. Or you could have the turkey breast with chanterelle cream sauce and potatoes.
Guest: I'll take the cod, please.
Waiter: Thank you for your order. I'll be back straight away.

3

	Allowed to eat/drink	Not allowed to eat/drink
1. Muslim	chicken, eggs, fruit, honey, milk, nuts, beef, bread, cheese, lamb, pasta, rice, turkey, vegetables, hot drinks (without alcohol), soft drinks	pork, wine, spirits, beer
2. Vegetarian	eggs, fruit, honey, milk, nuts, wine, bread, cheese, pasta, rice, vegetables, beer, hot drinks, soft drinks, spirits	chicken, pork, beef, fish, lamb, seafood, veal, venison, fish
3. Vegan	fruit, nuts, wine, bread, pasta, rice, vegetables, beer, hot drinks (without dairy products), soft drinks, spirits	chicken, eggs, honey, milk, pork, beef, fish, lamb, seafood, veal, venison

4

allergies against nuts, allergies against dairy products, health reasons, being on a diet, religious reasons, animal protection, ecological reasons

C Paying the bill

1

(1) change, (2) total, (3) accept, (4) charge, (5) change, (6) tip, (7) receipt, (8) in cash, (9) separate, (10) service, (11) value-added tax, (12) sum

2

1. quickly, 2. intense, 3. delicious, 4. freshly, 5. highly, 6. well, fluent

Module 7

Working in the kitchen

A Different food and preparation methods

1

German	German	German
a. Karotte	e. Ingwer	i. Thymian
b. Kokosnuss	f. (Wein-)Trauben	j. Forelle
c. Zucchini	g. Lauch	k. Thunfisch
d. Knoblauch	h. Hummer	l. Rotwild

1. a., 2. g., 3. f., 4. h., 5. k., 6. b., 7. d., 8. i., 9. l., 10. c., 11. e., 12. j.

2

1. b., 2. a., 3. f., 4. c., 5. e., 6. g., 7. d.

3

Individuelle Lösungen.

4

Rezept: Thunfischtoast

6 Unzen (= 170 g) Thunfisch aus der Dose, abgetropft.
 1/3 Tasse gehackte (Frühlings-)Zwiebeln
 3 Esslöffel leichte/fettreduzierte Mayonnaise
 1/8 Teelöffel schwarzer Pfeffer
 1/8 Teelöffel fein gehackter frischer Knoblauch
 4 Scheiben Vollkornbrot
 4 Tomatenscheiben
 4 Scheiben Käse

5

1. Preheat, 2. onions, 3. fresh garlic, 4. bowl, 5. mix, 6. baking tray, 7. spread, 8. slices, 9. Add, 10. melted

6

Individuelle Lösungen.

B Kitchen equipment

1

German	German
1. Lebensmittel abwägen	4. aus einem Topf (heraus-) nehmen
2. aufwärmen	5. hacken, zerkleinern
3. in Dampf kochen/dampfgaren	6. kühl stellen

2

1. You use a kitchen scale for weighing (portions of) food.
 2. You use a refrigerator to keep food cool. In this way you can keep food fresh for a longer period of time.
 3. A pressure cooker is used for cooking food very quickly in steam.
 4. You can use it for cooking. You can also warm up food in a microwave oven.
 5. A ladle is used for taking liquid food (for example, soups or sauces) out of a pot.

3

Individuelle Lösungen.

C Kitchen hygiene and safety**1**

1. False. Personal belongings must be kept outside the kitchen.
2. False. You should wash your hands before entering and when leaving the kitchen.
3. False. Clean the machinery immediately after you have used it.
4. True.
5. True.

2

1. Unplug machinery as soon as you finished using it.
2. Never try to catch a falling knife.
3. If you have to walk with a knife hold the tip down at your side.
4. Use equipment for its intended purpose only.
5. Do not put too much food into the fridge to prevent objects from falling out.
6. Keep a list of emergency phone numbers in a safe place.
7. Clean up spilled food the moment it happens.

3

Individuelle Lösungen.

4

1. If you obey the kitchen safety instructions, you probably **(won't/wouldn't)** get hurt.
2. If she had seen the sign, she **(wouldn't make/wouldn't have made)** the head chef angry.
3. I would prepare the meal if my sous chef **(asks/asked)** me.
4. If Tom covers the food with plastic foil it **(can keep/could keep)** fresh until tonight.
5. The head chef would be satisfied if he **(sees/saw)** me cleaning the preparation areas regularly.
6. If my superior **(has been/had been)** more friendly, I would have stayed on after my apprenticeship.

Module 8**Kitchen organisation****A Different tasks and responsibilities****1**

1. g., 2. f., 3. d., 4. c., 5. b., 6. e., 7. a.

2

Individuelle Lösungen.

B Buying and ordering food**1**

1. Wrong. The head chef has just arrived from Canada and his German is not very good, yet.
2. Wrong. He orders 4 kilos of oranges, 2 kilos of green beans, 10 kilos of potatoes and 20 cauliflowers.
3. Right.
4. Wrong. The hotel is allowed to pay at the end of each month within 30 days on receipt of the invoice.
5. Wrong. The delivery should arrive at the hotel by tomorrow morning.

2

Individuelle Lösungen.

3

Wholesaler: Good morning, Kruno Gorsz speaking. How can I help you?

Sous chef: This is Fiona Bix calling from the Sea Hotel in Eastbourne.

Wholesaler: Nice to hear from you again, Mrs Bix. What can I do for you?

Sous chef: I'm very sorry to tell you that we received a delivery from you this morning with which we were rather dissatisfied.

Wholesaler: I'm really sorry to hear that. What's wrong with the delivery, Mrs Bix?

Sous chef: First of all, we ordered five boxes of apples but we received only two of them. Furthermore some of the apples are damaged.

Wholesaler: That's really annoying. I apologize for the inconvenience this caused you, Mrs Bix.

Sous chef: Unfortunately we also received three baskets of strawberries instead of the three boxes of cherries that we had ordered.

Wholesaler: I'll immediately see to the problem and send you a new delivery. You can keep the goods that we already delivered free of charge as a compensation.

Sous chef: OK, I accept your apology. But I must say that such a mistake mustn't happen again in the future.

Wholesaler: I promise you that we'll try our very best to improve our service, Mrs Bix. Goodbye and thank you for your call.

Sous chef: Thank you, Mr Gorsz. We're expecting your delivery later today. Goodbye.

4

1. Ordering	2. Receiving	3. Storing
<ul style="list-style-type: none"> - quality and prices must be compared - local wholesalers might be faster/cheaper 	<ul style="list-style-type: none"> - check condition and quality of the delivered goods - control delivery time 	<ul style="list-style-type: none"> - shelves must be strong enough - enough space - adequate storage facilities
4. Preparation	5. Cooking	6. Serving
<ul style="list-style-type: none"> - suitable utensils and machinery - sufficient (but not too much) staff 	<ul style="list-style-type: none"> - use proper cooking times - optimise preparation methods and time 	<ul style="list-style-type: none"> - choose right portion size - check dish presentation/decoration

C Storing food

1

1. Indem man sie im Kühlschrank aufbewahrt, bei der Zubereitung möglichst kurz aus dem Kühlschrank nimmt sowie Reste rasch abkühlt und im Kühlschrank aufbewahrt.
2. Sie können noch gut aussehen und riechen, aber trotzdem bereits verdorben sein.
3. In sauberen, verschlossenen Behältern im unteren Kühlschrankregal.
4. Damit es keinen Gefrierbrand bekommt, der das Fleisch zäh und ungenießbar macht.

2

1. is done, 2. were ordered, 3. has been finished, 4. is being stored, 5. were served

3

Across: 1. tray, 4. freezer, 5. chanterelle, 9. poisoning, 12. entremetier

Down: 2. allergic, 3. trout, 6. fry, 7. bacteria, 8. seal, 10. chop, 11. vegetarian

KMK-Musterprüfung (Niveau B1)

Schriftliche Prüfung

Aufgabe 1: Hörverstehen (Rezeption)

1. Die Zimmernummer des Gastes ist 504.
2. Mr Brown hielt sich vier Tage im Seafront Hotel auf.
3. Die Firma SISO Technics hat eine Firmenrate von £ 95 pro Übernachtung.
4. Am Veranstaltungsort waren Zeitungen erhältlich, deshalb las Mr Brown keine Zeitung im Hotel.
5. Es lag eine Verwechslung mit Zimmer 405 vor.
6. Weil am Dienstagabend im Rahmen der Veranstaltung/Tagung ein großes Abendessen stattfand.
7. Der Gast wurde mit einem anderen Mr Brown verwechselt, der den Zimmerservice bestellt hatte.
8. Sie gewährt ihm einen Nachlass von 20 Prozent auf den Preis für die Massage und das Bad/Wellnessangebot.
9. Mr Browns korrekte Rechnung beträgt £ 407.60.
10. Mr Brown wünscht zwei Rechnungen, weil dies seine Spesenabrechnung erleichtert.

Aufgabe 2: Leseverstehen (Rezeption)

1. mit Mord und Lachen
2. Spuren finden und verfolgen; Spuren auswerten; Verdächtige verhören; Theorien entwickeln; den Tathergang rekonstruieren
3. für Freitag eine Woche im Voraus; für Samstag bis 16 Uhr am Samstag
4. indem gesagt wird, dass man sicher eine Gänsehaut bekommt
5. auf 18-jähriger Erfahrung und mehreren hundert geglückten Starts ins Eheleben
6. nicht auf ein Messedatum legen; Wochenenden sind teurer als andere Wochentage; mindestens drei Monate im Voraus reservieren
7. die Platzkapazität sollte die Anzahl der eingeladenen Gäste übersteigen, da die Gästeliste oft länger wird
8. das Hotel
9. köstliche, saisonale Gerichte draußen mit Freunden oder Kollegen genießen zu können
10. Tischsets
11. durch frische Schnittblumen und Kräuter in Terracotta-/Blumentöpfen
12. Kebabs, Schälrippchen, Hähnchensandwich, (würziges) Steak
13. brötchenartiges Gebäck (*scones*), Blätterteiggebäck, Biskuittorte
14. in Tassen aus feinem Porzellan

Aufgabe 3: Texterstellung (Produktion)

Checkliste für den Inhalt:

- address
- date
- salutation
- subject line
- thank for delivery
- description of damage
- measures to solve the problem
- compensation

- hope for quick solution
 - polite ending
 - complimentary close
 - signature/name/position
 - enclosure
- (Zur Bewertung, siehe Tabelle unten.)

Aufgabe 4: Texte wiedergeben (Mediation)

New fish restaurant in Berlin: DAS MEER

Yesterday the head chef Giacomo Mendini opened his new fish restaurant DAS MEER in Berlin, in Königstraße 189.

The restaurant: The decoration of walls and ceiling, the lights, the waiters' costumes and various aquariums all create the atmosphere of being under water.

The kitchen: Designed by "El Torro", this is the workplace where Giacomo Mendini and his staff prepare seafood in very innovative, creative and often challenging ways.

The personnel: Only the best cooks may help Mendini to realize his culinary dreams. The service staff is well trained and can read the guests' wishes from their eyes. Moreover, the service staff is very friendly and looks beautiful in the fish-like costumes.

The food: Every month there is a new menu. The dishes are tasty and can be easily combined with each other. There are

normal or special dishes – everybody will find something that is to his or her taste. There are five menus, two of which offer a surprise course. Daily dishes, depending on the food on offer at the market, are available, too.

The prices: Good food does not have to be expensive. Guests with little money can eat at DAS MEER. A normal three-course meal, including wine and a soft drink, is available for less than € 30. More demanding customers will spend more, but will be satisfied with the value they get for their money.

The wines and beverages: The famous production areas can be found on the wine list. The sommelier Hubertus Keller recommends the best wine to each customer. If you wish, you can drink the wine from a special glass decorated with crystals. All other drinks are characterised by good quality at a reasonable price.

The philosophy: Mendini and his team's first rule is "High quality at a moderate price". The second rule is "Everything for the guest".

The visit: Strongly recommended, as soon as possible, again and again.

Fish Restaurant DAS MEER, Königstraße 189, 14109 Berlin. Open Tuesday to Sunday daily from 6 p.m. Phone: 030/112233, www.DASMEER-Berlin.de

(Zur Bewertung, siehe Tabelle auf S. 12.)

Bewertung produktiver schriftlicher Leistungen (Stufe II, B1)

Auszug aus dem Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen:

Kann unkomplizierte, zusammenhängende Texte zu mehreren vertrauten Themen aus seinem/ihrer Interessengebiet verfassen, wobei einzelne kürzere Teile in linearer Abfolge verbunden werden. Kann einen kurzen, einfachen Aufsatz zu Themen von allgemeinem Interesse schreiben. Kann im eigenen Sachgebiet mit einer gewissen Sicherheit größere Mengen von Sachinformationen über vertraute Routineangelegenheiten und über weniger routinemäßige Dinge zusammenfassen, darüber berichten und dazu Stellung nehmen. Kann in einem üblichen Standardformat sehr kurze Berichte schreiben, in denen Sachinformationen weitergegeben und Gründe für Handlungen angegeben werden.

Kompetenzbeschreibung gemäß KMK-Rahmenvereinbarung zum KMK-Fremdsprachenzertifikat (2008):

Der Prüfling kann berufstypische Standardschriftstücke unter Berücksichtigung von Vorgaben und Verwendung von Hilfsmitteln weitgehend korrekt in der Fremdsprache verfassen bzw. formulieren. Berufsbezogene Sachinformationen werden bei eingeschränktem Wortschatz verständlich in der Fremdsprache wiedergegeben.

Punkte	Grad der Aufgabenerfüllung	Punkte	Qualität der sprachlichen Leistung
15-14	Die Aufgabe ist vollständig gelöst. Der Text ist verständlich und kann unmittelbar für seinen Zweck verwendet werden.	15-14	Orthografie und Strukturegebrauch sind weitgehend korrekt. Wortwahl und Redewendungen entsprechen weitgehend dem Anlass.
13,5-12	Die Aufgabe ist nahezu vollständig gelöst. Der Text ist verständlich und erfüllt seinen Zweck.	13,5-12	Orthografie und Strukturegebrauch sind vorwiegend korrekt, geringfügige Fehler beeinträchtigen das Verständnis nicht. Wortwahl und Redewendungen entsprechen weitgehend dem Anlass.
11,5-10	Die Aufgabe ist im Wesentlichen gelöst. Der Text erfüllt überwiegend seinen Zweck.	11,5-10	Orthografie und Strukturegebrauch sind häufig fehlerhaft. Die Fehler beeinträchtigen das Verständnis jedoch nicht wesentlich. Wortwahl und Redewendungen entsprechen vorwiegend dem Anlass.
9,5-7,5	Die Aufgabe ist ausreichend gelöst. Der Text erfüllt seinen Zweck zum Teil.	9,5-7,5	Orthografie und Strukturegebrauch sind häufig fehlerhaft. Vereinzelt Sinnentstellungen und häufige nicht den Sinn störende Fehler beeinträchtigen das Verständnis stellenweise. Wortwahl und Redewendungen werden dem Anlass ausreichend gerecht.
7-4,5	Die Aufgabe ist nur ansatzweise gelöst. Der Text erfüllt seinen Zweck kaum mehr.	7-4,5	Orthografie und Strukturegebrauch sind so fehlerhaft, dass das Verständnis erheblich beeinträchtigt ist. Wortwahl und Redewendungen werden dem Anlass nicht ausreichend gerecht.
4-0	Die Aufgabe ist nicht gelöst. Der Text erfüllt seinen Zweck nicht mehr.	4-0	Orthografie und Strukturegebrauch sind so fehlerhaft, dass der Text kaum oder nicht mehr verständlich ist. Wortwahl und Redewendungen werden dem Anlass kaum oder gar nicht gerecht.

Hinweis: Beide Spalten sind gleichgewichtig. Die Punktzahlen beziehen sich auf jeweils die Hälfte der insgesamt zu erreichenden Punktzahl. Nach Zuordnung des gewonnenen Eindrucks zu den Beschreibungen werden die in beiden Spalten ermittelten Werte zur Ermittlung der Gesamtpunktzahl für die gezeigte Leistung addiert.

Bewertung schriftlicher mediativer Leistungen (Stufe II, B1)

Auszug aus dem Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen:

Bei sprachmittelnden Aktivitäten geht es den Sprachverwendenden nicht darum, ihre eigenen Absichten zum Ausdruck zu bringen, sondern darum, Mittler zwischen Gesprächspartnern zu sein, die einander nicht direkt verstehen können, weil sie Sprecher verschiedener Sprachen sind.

Kompetenzbeschreibung gemäß KMK-Rahmenvereinbarung zum KMK-Fremdsprachenzertifikat (2008):

Der Prüfling kann einen fremdsprachlich dargestellten beruflichen Sachverhalt unter Verwendung von Hilfsmitteln auf Deutsch wiedergeben oder einen in Deutsch dargestellten Sachverhalt in die Fremdsprache übertragen. Es kommt dabei nicht auf sprachliche und stilistische, sondern auf inhaltliche Übereinstimmung an.

Punkte	Beschreibung der Leistung
30–27	Die Aufgabe ist vollständig gelöst. Die Darstellungsform wird der gegebenen Kommunikationssituation voll gerecht. Der Text könnte nach nur geringfügigen sprachlichen Verbesserungen für den vorgesehenen Zweck verwendet werden.
26–23	Die Aufgabe ist weitgehend gelöst. Darstellungsform und Sprache werden der gegebenen Kommunikationssituation im Wesentlichen gerecht. Um für den vorgesehenen Zweck verwendet werden zu können, müsste der Text jedoch etwas überarbeitet werden.
22–19	Der Darstellung mangelt es zwar etwas an Klarheit und Übersichtlichkeit und/oder sie enthält Fehler, die zu Missverständnissen oder Irritationen beim Adressaten führen könnten. Der Text könnte jedoch nach einiger Überarbeitung zweckgemäß verwendet werden.
18–15	Der Adressat müsste über sprachliche Flüchtighkeitsfehler und Unklarheiten in der Darstellung großzügig hinwegsehen und/oder die eine oder andere Sinnentstellung durch eigene Rekonstruktionsleistungen ausgleichen, um den Text zweckgemäß verwenden zu können.
14–10	Die Aufgabe kann kaum als gelöst betrachtet werden. Der Adressat müsste an etlichen Stellen Sinnentstellungen durch eigene Rekonstruktionsleistungen ausgleichen, um den Text überhaupt zweckgemäß verwenden zu können.
9–0	Die Aufgabe ist nicht gelöst, weil die Darstellung verworren und unverständlich ist. Der Textinhalt kann nur noch mit Fantasie vom Adressaten entschlüsselt werden.

KMK-Musterprüfung (Niveau B2)

Schriftliche Prüfung

Aufgabe 1: Hörverstehen (Rezeption)

- Frühere Ansprechperson war Mrs Copper; jetzt ist es Beatrix Kimble.
- Standard Einzelzimmer: £ 98, Executive Einzelzimmer: £ 135, Executive Doppelzimmer: £ 255
- Für die Gäste in der Executive Kategorie.
- Sie ist neu bei Abox Materials und war noch nie Gast im Fiesta Hotel.
- Bereits mehrere Male.
- Sie ist Junior-Verkaufsleiterin.
- Weil er mit seiner Frau kommt.
- Ms Peterson ist gegen Federn allergisch. Mr Ogilvy ist Vegetarier.
- Ms Peterson bekommt ein spezielles Kopfkissen und eine spezielle Bettdecke. Für Mr Ogilvy ist gesorgt, da die Speisekarte eine reiche Auswahl an vegetarischen und auch veganen Speisen anbietet.
- Die Gäste zahlen Minibar und Zimmerservice selbst, den Rest bezahlt Abox Materials. Die Rechnung für Abox Materials geht an Ms Kimble. Dazu, wie die Gäste ihre Rechnung begleichen wird im Text nichts gesagt, d.h. es ist ihnen überlassen.
- Ein leistungsstarker Beamer, eine große Leinwand und ein Rednerpult.
- Alles zusammen kostet £ 205 pro Tag.
- Bis 15. März, per Brief, Fax oder E-Mail.
- Einen erfolgreichen und angenehmen Aufenthalt im Hotel.

Aufgabe 2: Leseverstehen (Rezeption)

- Falsch., 2. Richtig., 3. Richtig., 4. Richtig., 5. Falsch., 6. Falsch., 7. Richtig., 8. Richtig., 9. Falsch., 10. Richtig.

Aufgabe 3: Schriftstücke erstellen (Produktion)

Checkliste für den Inhalt:

- location
- hotel and room facilities
- staff
- local/regional attractions (for example, nature, culture, leisure, sights, ...)
- target group (for example, families, elderly people, singles, business people, ...)

(Zur Bewertung, siehe Tabelle S. 13 oben.)

Aufgabe 4: Texte wiedergeben (Mediation)

Checkliste für den Inhalt:

- location and size
- products and services
- quality
- experience and advice
- staff and their qualification
- prices
- contact

(Zur Bewertung, siehe Tabelle auf S. 13 unten.)

Bewertung produktiver schriftlicher Leistungen (Stufe III, B2)

Auszug aus dem Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen:

Kann klare, detaillierte Texte zu verschiedenen Themen aus ihrem/seinem Interessengebiet verfassen und dabei Informationen und Argumente aus verschiedenen Quellen zusammenführen und gegeneinander abwägen. Kann einen Aufsatz oder Bericht schreiben, in dem etwas systematisch erörtert wird, wobei entscheidende Punkte angemessen hervorgehoben und stützende Details angeführt werden. Kann verschiedene Ideen oder Problemlösungen gegeneinander abwägen. Kann in einem Aufsatz oder Bericht etwas erörtern, dabei Gründe für oder gegen einen bestimmten Standpunkt angeben und die Vor- und Nachteile verschiedener Optionen erläutern. Kann Informationen und Argumente aus verschiedenen Quellen zusammenführen.

Kompetenzbeschreibung gemäß KMK-Rahmenvereinbarung zum KMK-Fremdsprachenzertifikat (2008):

Der Prüfling kann berufstypische Schriftstücke auch ohne Zuhilfenahme von Textbausteinen insgesamt stil- und formgerecht strukturieren und sprachlich korrekt verfassen bzw. formulieren.

Punkte	Grad der Aufgabenerfüllung	Punkte	Qualität der sprachlichen Leistung
15–14	Die Aufgabe ist vollständig gelöst. Der Text ist verständlich und kann unmittelbar für seinen Zweck verwendet werden.	15–14	Orthografie und Strukturgebrauch sind weitestgehend korrekt. Wortwahl, Redewendungen und Struktur des Textes entsprechen weitestgehend dem Anlass.
13,5–12	Die Aufgabe ist nahezu vollständig gelöst. Der Text ist verständlich und erfüllt seinen Zweck.	13,5–12	Orthografie und Strukturgebrauch sind weitgehend korrekt. Wortwahl, Redewendungen und Struktur des Textes entsprechen weitestgehend dem Anlass.
11,5–10	Die Aufgabe ist weitgehend gelöst. Der Text ist verständlich und erfüllt seinen Zweck.	11,5–10	Orthografie und Strukturgebrauch sind vorwiegend korrekt, geringfügige Fehler beeinträchtigen das Verständnis nicht. Wortwahl, Redewendungen und Struktur des Textes entsprechen weitgehend dem Anlass.
9,5–7,5	Die Aufgabe ist mehrheitlich gelöst. Der Text erfüllt seinen Zweck.	9,5–7,5	Orthografie und Strukturgebrauch sind häufiger fehlerhaft, die Fehler behindern das Verständnis jedoch nicht wesentlich. Wortwahl, Redewendungen und Struktur des Textes entsprechen vorwiegend dem Anlass.
7–4,5	Die Aufgabe ist nur stellenweise gelöst. Der Text erfüllt seinen Zweck kaum mehr.	7–4,5	Orthografie und Strukturgebrauch sind häufig fehlerhaft. Gelegentliche Sinnentstellungen und/oder häufige, nicht den Sinn störende Fehler beeinträchtigen das Verständnis. Wortwahl, Redewendungen und Struktur des Textes entsprechen nur stellenweise dem Anlass.
4–0	Die Aufgabe ist nicht gelöst. Der Text erfüllt seinen Zweck nicht mehr.	4–0	Orthografie und Strukturgebrauch sind so fehlerhaft, dass das Verständnis erheblich behindert ist. Wortwahl, Redewendungen und Struktur des Textes entsprechen kaum oder nicht dem Anlass.

Hinweis: Beide Spalten sind gleichgewichtig. Die Punktzahlen beziehen sich auf jeweils die Hälfte der insgesamt zu erreichenden Punktzahl. Nach Zuordnung des gewonnenen Eindrucks zu den Beschreibungen werden die in beiden Spalten ermittelten Werte zur Ermittlung der Gesamtpunktzahl für die gezeigte Leistung addiert.

Bewertung schriftlicher mediativer Leistungen (Stufe III, B2)

Auszug aus dem Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen:

Bei sprachmittelnden Aktivitäten geht es den Sprachverwendenden nicht darum, ihre eigenen Absichten zum Ausdruck zu bringen, sondern darum, Mittler zwischen Gesprächspartnern zu sein, die einander nicht direkt verstehen können, weil sie Sprecher verschiedener Sprachen sind. Zu den sprachmittelnden Aktivitäten gehören [...] Übersetzen sowie das Zusammenfassen und Paraphrasieren von Texten, wenn der Adressat den Originaltext nicht versteht.

Kompetenzbeschreibung gemäß KMK-Rahmenvereinbarung zum KMK-Fremdsprachenzertifikat (2008):

Der Prüfling kann einen komplexeren fremdsprachlich dargestellten berufsrelevanten Sachverhalt unter Verwendung von Hilfsmitteln auf Deutsch wiedergeben oder einen komplexeren in Deutsch dargestellten Sachverhalt stilistisch angemessen in die Fremdsprache übertragen.

Punkte	Beschreibung der Leistung
30–27	Die Aufgabe ist vollständig gelöst. Darstellungsform und Sprache werden der gegebenen Kommunikationssituation voll gerecht. Der Text könnte unmittelbar für den vorgesehenen Zweck verwendet werden.
26–23	Die Aufgabe ist vollständig gelöst. Die Darstellungsform wird der gegebenen Kommunikationssituation voll gerecht. Der Text könnte nach nur geringfügigen sprachlichen Verbesserungen für den vorgesehenen Zweck verwendet werden.
22–19	Die Aufgabe ist weitgehend gelöst. Darstellungsform und Sprache werden der gegebenen Kommunikationssituation im Wesentlichen gerecht. Um für den vorgesehenen Zweck verwendet werden zu können, müsste der Text jedoch etwas überarbeitet werden.
18–15	Der Text könnte nur nach einiger Überarbeitung zweckgemäß verwendet werden. Der Darstellung mangelt es an Klarheit und Übersichtlichkeit und/oder sie enthält Fehler, die zu Irritationen oder Missverständnissen beim Adressaten führen könnten.
14–10	Die Aufgabe kann kaum als gelöst betrachtet werden. Der Adressat müsste über sprachliche Flüchtigkeitsfehler und Unklarheiten in der Darstellung großzügig hinwegsehen und/oder die eine oder andere Sinnentstellung durch eigene Rekonstruktionsleistungen ausgleichen, um den Text zweckgemäß verwenden zu können.
9–0	Die Aufgabe kann nicht als gelöst betrachtet werden. Der Adressat müsste an etlichen Stellen Sinnentstellungen durch eigene Rekonstruktionsleistungen ausgleichen, um den Text überhaupt zweckgemäß verwenden zu können.

Mündliche Prüfung

Rollenkarten für Niveau B1 und B2

Individuelle Lösungen.

(Zur Bewertung, siehe Tabellen unten und auf S. 15.)

Bewertung interaktiver Leistungen (Stufe II, B1)

Auszug aus dem Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen:

Kann ohne Vorbereitung an Gesprächen über vertraute Themen teilnehmen. Kann verstehen, was man in einem Alltagsgespräch zu ihm/ihr sagt, falls deutlich gesprochen wird; muss aber manchmal um Wiederholung bestimmter Wörter und Wendungen bitten.

Kann ein Gespräch [...] aufrechterhalten, ist aber möglicherweise manchmal schwer zu verstehen, wenn er/sie versucht, genau auszudrücken, was er/sie sagen möchte. Kann Gefühle [...] ausdrücken und auf entsprechende Gefühlsäußerungen reagieren.

Kompetenzbeschreibung gemäß KMK-Rahmenvereinbarung zum KMK-Fremdsprachenzertifikat (2008):

Der Prüfling kann gängige berufsrelevante Gesprächssituationen unter Einbeziehung des Gesprächspartners in der Fremdsprache bewältigen und auf Mitteilungen reagieren. Dabei kann er kurz eigene Meinungen und Pläne erklären und begründen. Er ist dabei fähig, wesentliche landestypische Unterschiede zu berücksichtigen. Aussprache, Wortwahl und Strukturengebrauch können noch von der Muttersprache geprägt sein.

Punkte	Interaktive Kompetenz und Aufgabenbewältigung	Punkte	Sprachbeherrschung <i>Accuracy, fluency, range, adequacy, comprehensibility</i>
15–14	Die Situation wird unter intensivem und gezieltem Eingehen auf den Gesprächspartner und ohne jegliche Mithilfe des Gesprächspartners oder Prüfers angemessen bewältigt. Hauptpunkte werden erkannt, präzise umgesetzt und so die Aufgabe eindeutig gelöst.	15–14	Aussprache und Strukturengebrauch sind im Wesentlichen korrekt; Wortwahl und Redewendungen weitgehend dem Anlass gemäß gewählt und stellenweise idiomatisch verwendet. Die Äußerungen sind relativ flüssig, zusammenhängend und gut verständlich.
13,5–12	Die Situation wird unter häufigem Eingehen auf den Gesprächspartner und ohne jegliche Mithilfe des Gesprächspartners oder Prüfers weitgehend bewältigt. Die Aufgabe wird fast durchgehend gut gelöst.	13,5–12	Aussprache und Strukturengebrauch sind im Wesentlichen korrekt; Wortwahl und Redewendungen weitgehend dem Anlass gemäß gewählt und ansatzweise idiomatisch verwendet. Der Redefluss wird zwar gelegentlich durch Fehler unterbrochen, aber diese behindern das Verständnis nicht. Ein Bemühen um situationsangemessene und idiomatische Ausdrucksweise wird deutlich.
11,5–10	Die Situation wird unter gelegentlichem Eingehen auf den Gesprächspartner und mit geringer Mithilfe des Gesprächspartners oder Prüfers überwiegend bewältigt. Die Aufgabe wird weitgehend bearbeitet und zufriedenstellend gelöst.	11,5–10	Aussprache, Strukturen- und Wortgebrauch sind nicht fehlerfrei, erfordern jedoch kaum Rekonstruktionsleistung vom Zuhörer. Die Äußerungen sind überwiegend flüssig. Ansätze zu situationsangemessener idiomatischer Ausdrucksweise sind erkennbar.
9,5–7,5	Die Situation wird unter ansatzweisem Eingehen auf den Gesprächspartner und mit häufiger Mithilfe des Gesprächspartners oder Prüfers noch mehrheitlich bewältigt. Die Aufgabe wird noch ausreichend bearbeitet und im Wesentlichen gelöst.	9,5–7,5	Die Aussagen enthalten gelegentlich den einen oder anderen sinnstörenden Fehler, und erschweren das Verständnis. Die Äußerungen sind stellenweise stockend. Ansätze zu situationsadäquater idiomatischer Ausdrucksweise sind nur stellenweise zu erkennen.
7 – 4,5	Die Situation wird ansatzweise bewältigt. Der Gesprächspartner wird kaum einbezogen. Die Aufgabe ist nicht ausreichend gelöst.	7–4,5	Eine verbal wie strukturell stark von der Muttersprache geprägte unidiomatische und fehlerbehaftete Ausdrucksweise behindert den Redefluss erheblich. Das Gemeinte ist an etlichen Stellen nicht verständlich und muss vom Zuhörer mühsam rekonstruiert werden.
4–0	Die Situation wird nicht bewältigt. Der Gesprächspartner wird nicht einbezogen. Die Aufgabe ist nicht gelöst.	4–0	Die Aussagen sind verbal wie strukturell durchgehend von der Muttersprache geprägt. Die unidiomatische und fehlerbehaftete Ausdrucksweise behindert den Redefluss durchgehend. Das Gemeinte ist häufig nicht verständlich und kann vom Zuhörer nicht rekonstruiert werden.

Bewertung interaktiver Leistungen (Stufe III, B2)

Auszug aus dem Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen:

Kann sich aktiv an längeren Gesprächen über die meisten Themen von allgemeinem Interesse beteiligen. Kann Beziehungen zu Muttersprachlern aufrechterhalten, ohne sie unfreiwillig zu belustigen oder zu irritieren oder sie zu veranlassen, sich anders zu verhalten als bei Muttersprachlern. Kann verschieden starke Gefühle zum Ausdruck bringen und die persönliche Bedeutung von Ereignissen und Erfahrungen hervorheben.

Kompetenzbeschreibung gemäß KMK-Rahmenvereinbarung zum KMK-Fremdsprachenzertifikat (2008):

Der Prüfling kann berufsrelevante Gesprächssituationen sicher in der Fremdsprache bewältigen. Er kann dabei auch die Gesprächsinitiative ergreifen und auf den Gesprächspartner gezielt eingehen. Er kann auf Mitteilungen komplexer Art situationsadäquat reagieren. Er kann mündlich Sachverhalte ausführlich erläutern und Standpunkte verteidigen. Seine interkulturelle Kompetenz befähigt ihn, landestypische Unterschiede in der jeweiligen Berufs- und Arbeitswelt angemessen zu berücksichtigen. In Aussprache, Wortwahl und Strukturengebrauch ist die Muttersprache ggf. noch erkennbar. Er verfügt jedoch über ein angemessenes idiomatisches Ausdrucksvermögen.

Punkte	Interaktive Kompetenz und Aufgabenbewältigung	Punkte	Sprachbeherrschung <i>Accuracy, fluency, range, adequacy, comprehensibility</i>
15–14	Die Situation wird durch häufiges Ergreifen der Gesprächsinitiative und wiederholten, gezielten und geschickten Einbezug des Gesprächspartners vollständig bewältigt. Die Aufgabe wird differenziert bearbeitet und effektiv gelöst.	15–14	Aussprache und Strukturengebrauch sind weitgehend korrekt; Wortwahl und Redewendungen sind dem Anlass gemäß gewählt und weitgehend idiomatisch verwendet. Die Äußerungen sind spontan, flüssig, verständlich und eindeutig.
13,5–12	Die Situation wird durch Ergreifen der Gesprächsinitiative und gezielten Einbezug des Gesprächspartners weitgehend bewältigt. Die Aufgabe wird systematisch bearbeitet und fast durchgehend gelöst.	13,5–12	Aussprache und Strukturengebrauch sind überwiegend korrekt; Wortwahl und Redewendungen sind dem Anlass gemäß gewählt und weitgehend idiomatisch verwendet. Die Äußerungen sind nahezu spontan, fast durchgehend flüssig, verständlich und klar.
11,5–10	Die Situation wird durch gelegentliches Ergreifen der Gesprächsinitiative und Einbezug des Gesprächspartners überwiegend bewältigt. Die Aufgabe wird weitgehend bearbeitet und zufriedenstellend gelöst.	11,5–10	Aussprache und Strukturengebrauch sind überwiegend korrekt, der Redefluss wird gelegentlich durch Fehler unterbrochen, aber diese behindern das sofortige Verständnis nur geringfügig. Ein Bemühen um situationsangemessene und idiomatische Ausdrucksweise wird deutlich.
9,5–7,5	Die Situation wird unter gelegentlichen Einbezug und häufiger Mithilfe des Gesprächspartners noch überwiegend bewältigt. Die Aufgabe wird noch ausreichend bearbeitet und im Wesentlichen gelöst.	9,5–7,5	Aussprache, Strukturen- und Wortgebrauch sind nicht fehlerfrei, erfordern jedoch nur wenig Rekonstruktionsleistung vom Zuhörer. Ansätze zu situationsangemessener idiomatischer Ausdrucksweise sind erkennbar.
7–4,5	Die Situation wird nicht mehr ausreichend bewältigt. Der Gesprächspartner wird kaum einbezogen. Trotz Mithilfe des Gesprächspartners wird die Aufgabe nur stellenweise erfüllt.	7–4,5	Die Aussagen enthalten entweder sinnstörende Fehler und/oder nicht den Sinn störende Fehler sind derart häufig, dass sie das Verständnis unangenehm behindern. Ansätze zu situationsangemessener idiomatischer Ausdrucksweise sind kaum zu erkennen.
4–0	Die Situation wird nicht bewältigt. Der Gesprächspartner wird nur ansatzweise einbezogen. Trotz Mithilfe des Gesprächspartners wird die Aufgabe nur ansatzweise oder gar nicht erfüllt.	4–0	Eine verbal wie strukturell stark von der Muttersprache geprägte unidiomatische Ausdrucksweise behindert das Verständnis erheblich. Das Gemeinte ist an etlichen Stellen nicht verständlich und/oder muss vom Zuhörer mühsam rekonstruiert werden.

Englisch für Hotel- und Restaurantberufe

Lösungsheft zum Lehr-/Arbeitsbuch

Dieses Lösungsheft ist
Bestandteil von:

ISBN 978-3-12-**808228-8**



9 783128 082288