S Unterrichtsplanung Deutsch – URM_Redewiedergabe (Lernaufgabe Berufsschule)

Urheberin: Friederike Klima

In Ihrem Betrieb wurde ein Beschwerdemanagement eingeführt, um die Servicequalität zu steigern. Dies beinhaltet, dass Beschwerden protokolliert, intern weitergeleitet und abgespeichert werden müssen. Ihrem Chef ist es wichtig, dass die Protokolle korrekt formuliert werden, damit ersichtlich wird, wer sich worüber beschwert. Da Sie derzeit im Servicebereich des Restaurants Ihres Betriebes eingesetzt sind, bleiben auch Sie nicht von Gastbeschwerden verschont. Sie nehmen die Beschwerde auf, indem Sie sich Notizen machen und fertigen später ein Protokoll für das Beschwerde-management an.

Aufgabe 1: Überlegen Sie mögliche Beschwerden, die der Gast vorbringen könnte.

Aufgabe 2: Um die Beschwerden intern weiterleiten zu können, müssen diese protokolliert werden. Nutzen Sie die folgenden Informationstexte, um sich über das korrekte Verfassen eines Protokolls und die indirekte Rede zu informieren. Markieren Sie mit einem farbigen Stift oder Textmarker Einzelbegriffe, die Ihnen für das Verständnis und die spätere Bearbeitung wichtig erscheinen.

> ***Materialien***: Informationstexte zum Protokoll und zur indirekten Rede (mit Informationen zum Aussehen und zur Verwendung des Konjunktivs).

Aufgabe 3: Fügen Sie in die folgenden Sätze das in Klammern angegebene Verb in einer passenden Konjunktivform ein.

a) Er behauptete, der Geldschein _____ auf dem Tisch. (liegen)
b) Die Mutter sagt uns, dass die Kinder _____. (essen)
c) Der Lehrer teilt mit, dass alle Klassen morgen nach Köln _____. (fahren)
d) Am Telefon sagte er seiner Mutter, dass er gerade die Hausaufgaben _____. (machen)
e) In der Zeitung stand, dass heute mit schlechtem Wetter zu rechnen _____. (sein)
f) Er berichtete, alle Bäume _____vom Sturm entwurzelt am Boden. (liegen)
g) Sie behauptete, er _____ immer alles weiter. (sagen)
h) Sie teilte dem Gericht mit, dass sie die Entscheidung _____. (akzeptieren)
i) Sie stritten ab, dass sie parteiisch _____. (sein)

Aufgabe 4: Fügen Sie in die folgenden Sätze eine passende Konjunktivform ein.

a) Er sagt, das Wetter ~~ist~~ _____ im Urlaub schlecht gewesen.
b) Sie sagt, sie ~~werden~~ _____ das Haus verkaufen.
c) Er berichtet, das Wetter ~~war~~ _____ im Urlaub schlecht.
d) Sie sagte, dass die Straße gesperrt gewesen ~~war~~ _____.
e) Die Nachbarn erkundigten sich, wie lange dieser Krach denn nun noch dauern ~~wird~~ _____.
f) Die Kinder beschwerten sich, dass die Nachbarn ihnen wieder das Taschenmesser abgenommen ~~haben~~ _____.
g) Nach dem Referat erklärte der Lehrer, dass er keine aus dem Internet kopierten Texte mehr akzeptieren ~~wird~~ _____.

Aufgabe 5: Schreiben Sie das Protokoll. Nutzen Sie hierfür die an der Tafel stehenden Beschwerden und das Beschwerde-Formular.

> ***Material***: Beschwerde-Formular mit Datum, Klassifikation, Daten der Beteiligten, Gegenstand der Beschwerde, Weiterleitungsvermerk

Aufgabe 6: Vergleichen Sie die beiden folgenden Sätze. Was fällt Ihnen auf? Welche Wirkung wird jeweils erzielt?

(a) Er sagte, der Salat sei nicht frisch.
(b) Er sagte, der Salat wäre nicht frisch.

Aufgabe 7: Vervollständigen Sie den Satz:

„Der Konjunktiv ist ein Ausdrucksmittel zur…“