

03 apr

Update 2 over de nieuwe studiemethode Duits voor LVD

Beste collega's Duits bij de opleiding Luchtvaartdienstverlening

Op de eerste plaats wil ik jullie bedanken voor de positieve reacties op de aankondiging van het nieuw te verschijnen boek. Sommigen vinden het jammer, dat zij het volledige boek nog niet kunnen inzien. Dit heeft te maken met het feit, dat de hoofdstukken weliswaar voor 95% klaar zijn, maar dat we nog steeds allerlei suggesties verwerken. Dit doen we tot eind april. Daarna maken we de definitieve keuzes t.a.v. inhoud en opmaak. Eind mei moet alles klaar zijn voor de drukker. Wanneer jullie van plan zijn de methode aan te schaffen, dan kunnen jullie uiteraard wel de "werkhoofdstukken" ter inzage aanvragen.

1 Inhoud

Wat de inhoud van de hoofdstukken betreft:

Hoofdstuk 1: die Anreise

Korte inleiding met de diverse vervoersmogelijkheden naar en het parkeren bij het vliegveld.

Hoofdstuk 2: Information erteilen

In dit hoofdstuk speelt de floorwalker een heel belangrijke rol. De reiziger wordt wegwijs gemaakt in de vertrekhal en verder beantwoordt de floorwalker de talrijke andere standaardvragen.

Hoofdstuk 3: der Check-in

Uitgaande van hoofdzakelijk standaardsituaties komen de gebruikelijke zaken aan de orde: papieren controleren, koffers wegen en labelen en soms de handbagage innemen.

Hoofdstuk 4: das Boarding

De pascontrole en de procedure bij de douane, verder iets over de duty-free shops en de werkzaamheden van de grondstewardess bij de gate.

Hoofdstuk 5: die Ankunft

In dit korte hoofdstuk wordt hoofdzakelijk aandacht besteed aan verloren bagage.

Hoofdstuk 6: die Flugsicherheit

In de hoofdstukken 6 en 7 wordt ruimschoots aandacht besteed aan de cabin attendant. In dit hoofdstuk staat de veiligheid aan boord centraal.



Hoofdstuk 7: der Bordservice

De service aan boord met de "Bordverpflegung" en de "Bordverkauf".

In dit A2-boek komen hoofdzakelijk basisidoom en standaardsituaties uitvoerig aan bod. Deze passen ook prima bij dit taalniveau.

4.07 die Flugzeugkabine
 Schreiben Sie zuerst zu jeder Bildnummer das richtige deutsche Wort.
 Danach schreiben Sie die Übersetzung auf. (Siehe auch Wörterliste D-N hinten im Buch)

die Fensterblende / die Bordküche / der Sitzplatz / das Cockpit / die Economy Class / Sitze mit mehr Beinfreiheit / die Schwimmweste / die Business Class / die Gepäckablage / die Crew / die Sauerstoffmaske / der Sicherheitsgurt / der Notausgang / der Crewsitz

Lufthansa Airbus A320neo (180 Sitze)

1. der Sicherheitsgurt
 2. _____
 3. _____
 4. _____
 5. _____
 6. _____
 7. _____
 8. _____
 9. _____
 10. _____
 11. _____
 12. _____
 13. _____
 14. _____

1. de veiligheidsband
 2. _____
 3. _____
 4. _____
 5. _____
 6. _____
 7. _____
 8. _____
 9. _____
 10. _____
 11. _____
 12. _____
 13. _____
 14. _____

126 Kapitel 6 die Flugsicherheit 127

voorbeeld 1: idioom-oefening in hoofdstuk 6 "die Flugsicherheit"

2 Het vervolg met een B1 methode

In het B1-deel worden straks hoofdzakelijk de moeilijkere situaties behandeld. In de praktijk blijkt maar al te vaak dat, wanneer er sprake is van emotie en ergernis, de redelijk Engels sprekende Duitse passagier plotseling overschakelt op zijn/haar moedertaal. Dan komt

‘Verder wordt ook aandacht besteed aan specifiekere zaken, zoals de UM...’

het erop aan, om adequaat en in goed Duits te reageren. Verder wordt ook aandacht besteed aan specifiekere zaken zoals de UM, de pas-sagier met een beperking, de zakenman, het gezin met een baby. M.b.t. de vaardigheden luisteren, spreken en gesprekken voeren is er een groot verschil met het A2-boek. Deze vaardigheden komen nu veel uitvoeriger en frequenter aan bod naast de vaardigheden lezen (op B1-niveau) en schrijven (op A2-niveau). Hierbij hebben de

schrijfpodrachten heel vaak betrekking op beroepstaken en -situaties: b.v. notities maken bij de briefing, correspondentie met een collega, de sollicitatie.

3 Grammatica-boekje A2/B1

In het voortraject is er lang nagedacht, over het wel of niet opnemen van grammatica in de boeken. Zeker gezien het feit, dat bij de examinering het B1-niveau bereikt moet worden. Uiteindelijk hebben we ervoor gekozen, om nu nog geen expliciete grammatica aan te bieden. De grammatica komt wel regelmatig kort ter sprake bij het onderdeel "Theorie", maar alleen dan, als een oefening daartoe aanleiding geeft (zie voorbeeldbladzijden in de eerste nieuwsbrief). Maar ... tegelijk met het B1-boek komt er wel een apart grammatica-boekje, waarin alle onderwerpen voor het A2-en B1-niveau behandeld worden. De theorie met veel voorbeeldzinnen én de daarbij behorende oefeningen hebben steeds betrekking op de toeristische branche en op de opleidingen: Hospitality, Leisure, Reizen en Luchtvaartdienstverlening. Bij deze grammatica worden ook kleine toetsen gemaakt met meerkeuze-vragen. Nadere info volgt t.z.t.!



7.01

Die Bordverpflegung

Kaum abgehoben, verlässt unsere Crew ihre Jump Seats und beginnt mit der Vorbereitung der Snacks und Getränke. Die Trolleys werden aus ihren Fächern geholt: Die Flaschen, Dosen, Becher und Servietten sowie Snacks aufgebaut. Die Handgriffe sitzen perfekt und so beginnt die Verpflegung der Fluggäste innerhalb kürzester Zeit. So soll es auch sein, denn der Flug dauert gerade mal etwas mehr als eine Stunde. Da die Flugzeit nach Düsseldorf so kurz ist, bleibt der Crew auch keine Zeit für eine Pause. Auf längeren Flügen ist das natürlich anders, da bleibt auch mal Zeit für eine kurze Pause. Sind die Fluggäste versorgt, räumen die

Flugbegleiter die Trolleys auf und sortieren diese gleich wieder neu für den Rückflug. Nachdem der Müll von den Passagieren eingesammelt ist, werden die Trolleys wieder gut verstaut und die Crew bereitet sich langsam auf die Landung vor. Der Kapitän informiert über die Lautsprecher die Fluggäste über die verbleibende Flugzeit und das zu erwartende Wetter in Düsseldorf.

Und auch die Pursette bittet die Fluggäste nun, sich auf die Landung vorzubereiten: das bedeutet Handgepäck wieder verstauen, Rückenlehne aufrecht stellen und den kleinen Tisch hochklappen. Alles Sicherheitsmaßnahmen, die bei einem Zwischenfall entscheidend sind. Als nur noch wenige Minuten bis zur Landung bleiben, nehmen auch wir wieder unsere Plätze ein. Nur wenig später landen wir pünktlich in Düsseldorf.

“... und so beginnt die Verpflegung der Fluggäste innerhalb kürzester Zeit.”

der Tomatensaft

Der Tomatensaft ist so beliebt, weil man sowohl den Geruch wie den Geschmack auf zirka 10.000 Metern völlig anders wahrnimmt.



Saftchubee / Saftchubeeer

Die negative Bezeichnung für Flugbegleiter(innen), die den Trolley durch die Gänge schieben und den Passagieren Saft anbieten.



Sehr beliebt! Kuscheltiere bei den kleinen Fluggästen, Parfums und Schmuck bei den Damen, Kopfhörer und Sonnenbrillen bei Herren

• „Ein Schnäppchen über den Wolken?“
• Das Verbraucherforum Mydeals hat die Preise in den Bordshops der neun wichtigsten Airlines in Deutschland unter die Lupe genommen. Bei Condor, Easyjet, Lufthansa und Co. im Schnitt zahlen Passagiere 17,15 Prozent mehr, wenn sie die Produkte über den Wolken statt in den Einzelhandelsgeschäften kaufen.

Der Bordverkauf

Bordverkauf gibt es eigentlich nur auf Langstreckenflügen. In der Regel handelt es sich bei den Einkäufen an Bord um Spontankäufe. An erster Stelle stehen die Produkte, von denen der Passagier glaubt, dass er sie sehr dringend braucht. Das können Zigaretten sein, kleine Geldbörsen oder Kopfhörer für das Smartphone.

... „Touristen machen Urlaub und sagen: Das gönne ich mir jetzt!“

Aber auch Waren mit Geschenkcharakter sind sehr beliebt, Armbänder oder Accessoires.

Verlockend ist dabei vor allem der Preis, denn in der Luft und an den Flughäfen kosten die Produkte meistens (?) weniger als im gewöhnlichen Einzelhandel. Der Preis ist aber nicht der einzige Grund für die Kauflust an Bord: Die Fluggäste kaufen wegen des Gesamterlebnisses der Reise. Geschäftsleute kommen z.B. von einem erfolgreichen Termin zurück und belohnen sich selbst mit einem neuen Produkt. Touristen machen Urlaub und sagen: Das gönne ich mir jetzt.“ Um immer die richtigen Produkte im Angebot zu haben, werden Trendscouts eingesetzt, die um die ganze Welt fliegen, Messen besuchen und mit Händlern sprechen. Zwei- bis dreimal im Jahr erstellen die meisten Unternehmen einen neuen Warenkatalog. Das Angebot variiert ständig. Zur Grundausstattung gehören Schreibgeräte, Uhren, Spielzeug und natürlich Parfums. Die Flugbegleiter sollen nach ihrer Ausbildung imstande sein, Produktdetails zu erklären oder Empfehlungen auszusprechen. Für diesen Verkauf bekommt das Personal eine bestimmte Provision.

Konkurrenz mit den Flughafenshops

Weil die Flughafenshops mehr Platz für die Waren bieten, ist der Umsatz entsprechend höher als im Flugzeug. Das Team der Flugbegleiter versucht das mit Angeboten wieder auszugleichen, die es am Boden nicht gibt. Das können anders zusammengestellte Parfums sein oder Produkte, die mit dem Markenzeichen der Fluggesellschaft versehen sind. Denn Miles & More verkauft nur an Bord im Namen des Flugunternehmens, während online und an den Flughafenshops alles unter der Eigenmarke läuft. Der Einzelhandel der Lufthansa läuft auch deshalb so gut, weil der Service laufend erweitert wird. Seit zwei Jahren gibt es zum Beispiel das



Angebot, sich ein Produkt, das man an Bord oder am Boden gefunden hat, am Gate aushändigen zu lassen. Oder die Möglichkeit, sich zuhause im Onlineshop etwas auszusuchen und sich direkt in den Flieger zu buchen, in dem man später sitzen wird. Die Kunden nehmen beide Angebote an.

144

Kapitel 7

der Bordservice

145

voorbeeld 2: magazine tekst in hoofdstuk 7 "der Bordservice"

4 LVD-toetsen

Ik was bij Examenwerk enkele jaren lid van de valideringscommissie Taal en daarna ook nog een tijd toets-constructeur. Ik weet, dat er altijd veel behoefte is aan goede formatieve toetsen. Daarom zou ik willen voorstellen om een soort toetsenbank te organiseren. Ik bekijk (liefst samen met andere collega's) de aangeleverde toetsen, geef daarop feedback en stel deze eventueel (in overleg) enigszins bij. Dan sla ik deze vervolgens online op (met wachtwoord). Diegene die toetsen aanlevert, heeft ook het recht op het gebruik van toetsen van andere collega's.

‘...De gebruiker van deze boeken kan te allen tijde een beroep op mij doen...’

Tot slot nog als laatste opmerking: Achter deze LVD-methode staat een docent, die weliswaar met vervroegd pensioen is gegaan, maar nog lang niet van plan is, om te stoppen

met werken. Daarvoor vind ik het onderwijs, het schrijven, het contact met collega's (MBO-Netwerk Deutsch!) nog veel te leuk. De gebruiker van deze boeken kan dan ook te allen tijde met



vragen bij mij terecht. Jullie kunnen me bellen, ik kan bij jullie op school afspreken óf jullie komen naar Maastricht. Dan maken we er een leuke, lucratieve dag van, waarop we het educatieve (het gebruik van de methode, de toetsing, ...) combineren met een kennismaking met de gezellige stad Maastricht: korte rondleiding, lunch (op mijn kosten), Graag lees ik weer jullie reacties!

Beste Grüße
Peter Schols