

SCHRIFTLICHE MEDIATION B1 · Eine informelle E-Mail schreiben

Anja Geisler und Birgit Ott

Thema: Hotelsuche in Madrid

Inhalt

- A Situationsbeschreibung und Aufgabe
- B Texte
- C Tipps zur Lösung der Aufgabe
- D Redemittel
- E Musterlösung
- F Erwartungshorizont
- G Bewertungstabelle



A Situationsbeschreibung und Aufgabe

Situation

Ihre deutsche Freundin Annalena möchte mit ihren zwei Kindern Spanien besuchen und auch für drei Nächte ein Hotel in Madrid buchen.

Ein Kollege hat ihr das *Hotel El Respiro* empfohlen. Da sie nicht viel Spanisch versteht, bittet Annalena Sie, die aktuellen Kundenbewertungen von spanischsprachigen Gästen auf der Webseite des Hotels für sie zusammenzufassen. Besonders wichtig sind für Annalena ein gutes Frühstück, eine zentrale Lage und dass sie und ihre Kinder gut schlafen können.



(c) Pixabay

Aufgabe

Schreiben Sie eine E-Mail (etwa 180-200 Wörter) an Ihre Freundin und fassen Sie darin die Kommentare der Gäste (Teil B, S. 3-5) zusammen. Gehen Sie nur auf die Punkte ein, die für Annalena relevant sind. Schreiben Sie auch, ob Sie selbst ihr dieses Hotel empfehlen würden und warum (nicht). Erklären Sie Annalena auch soziokulturelle/landeskundliche Aspekte, die ihr bei der Entscheidung helfen können. Sie haben 40 Minuten Zeit.

B Texte

hoteles.es

Hotel El Respiro

Ubicación:

Madrid Centro

Categoría:

4 estrellas



3

OPINIONES DE CLIENTES

*****/5 *Elviajero (dic. de 2019)*

Muy recomendable

En la búsqueda de un hotel para una sola noche y que estuviera cerca de la estación de Atocha, encontró mi empresa éste. Solo con la zona de recepción y llegada queda claro que es un hotel que cuida mucho los detalles. Me dejaron entrar antes en una habitación (el check-in era a las 14:00 h, pero a las 12:30 h me dieron una habitación que ya estaba lista). Está muy cerca del centro, en 10 minutos andando llegué a Sol sin problemas, pero en caso de necesitar ir en metro, tiene también una boca de metro justo en la entrada del hotel. Y, por último, el desayuno: súper completo, yogures y frutas de todos los tipos, muchos tipos distintos de pan y de mermeladas, quesos, ... De todo lo que uno pueda imaginar.

****/5 *Laura G. (ene. de 2020)*

Ubicación estupenda

A un paseo del centro de Madrid y Renfe Atocha - y si esto no es suficiente: justo a la puerta hay una entrada de metro. La recepción es muy agradable. La habitación estupenda. Wifi perfecto, botella de agua gratis, que van reponiendo. Baño completo. Jabón y gel de ducha en recipiente adherido a pared. Se descansa bien. Desayuno estupendo, abundante y variado. Destacable el zumo de naranja, los churros. Te sirven jarra de café y leche en la mesa, pero, si lo deseas, puedes servírtelo de cápsula. Consigna gratis si tu viaje es posterior a cuando tienes que dejar la habitación.

****/5 *DeMadridalcielo (feb. de 2020)*

Confortable

Es un hotel antiguo, con una distribución de habitaciones un poco enrevesada. Mezcla lo sobrio del edificio y de las habitaciones con un comedor decorado de forma moderna, con todas las comodidades y variedades de desayuno, también para los gustos de nuestros peques. Nuestra habitación era de la categoría Premium y las camas con colchones nuevos y muy buenos. No había ruidos y descansamos de maravilla.

***/5 *Paloma voladora (dic. de 2019)*

Mejorable

Pienso que la estancia en los hoteles se nutre principalmente de sensaciones agradables o desagradables y para este hotel, al que podría dar una calificación buena o muy buena, hay dos sensaciones muy mejorables que marcaron mi estancia: por un lado, la calidad de los artículos de aseo en el baño y, por otro, el horario del bar del hotel, pues resulta que a las 11:00 h de la noche ya no te puedes tomar una copa o un café. El mobiliario en las habitaciones un poco deteriorado (la nuestra era la 409), las sábanas muchas

veces lavadas y las camas, ya te advierten en la recepción que, si no eliges una habitación Premium, no son de lo mejor que hay. Pero la atención por parte del personal es muy buena, todo está limpio y la localización es estupenda, ya que es muy céntrico.

***/5 Dani G. (nov. de 2019)*

Decepcionante

Reservamos dos habitaciones para un viaje en familia. Hotel muy bien situado para poder visitar todo el centro a pie y junto a estación AVE. Personal muy amable y profesional. La lástima es que el hotel está en decadencia. Habitaciones con muebles muy usados. Largos pasillos y larrrrrrga caminata hasta llegar a las habitaciones. Una de las habitaciones que nos asignaron daba a un patio interior minúsculo con poca luz, y las únicas vistas eran los muros. Eso sí: muy silencioso. Pero con colchones de muelles bastante deteriorados, no dignos de un 4 estrellas.

C Tipps zur Lösung der Aufgabe

Schritt 1

Lesen Sie die Situationsbeschreibung und die Aufgabe in **A**.

- Unterstreichen Sie zuerst in der Aufgabe, was Sie genau tun sollen.
- Markieren Sie dann in der Situationsbeschreibung in unterschiedlichen Farben die Punkte, die für Annalena relevant sind.

Schritt 2

Überfliegen Sie nun die Bewertungen der Gäste in **B**.

- Markieren Sie dabei alle Informationen, die zu den drei Punkten passen, in den gleichen Farben wie in Schritt 1.
- Zeichnen Sie zu jedem positiven (😊) oder negativen (😞) Kommentar ein Smiley.
- Welche soziokulturellen / landeskundlichen Informationen könnten für Annalena nützlich sein?
Überlegen Sie und unterstreichen Sie in den Kommentaren der Gäste in **B**, was Sie Ihrer Freundin genauer erklären möchten.

Schritt 3

Schreiben Sie nun die E-Mail. Die Redemittel in **D** helfen Ihnen. Denken Sie auch an die Anrede und den Schluss.

D Redemittel

Auf etwas Bezug nehmen

Du möchtest wissen, was die Gäste über... schreiben.
Zu deiner Frage, ob man hier ... kann, meinen ..., dass ...
Dich interessiert (auch) ...
Zum Thema „Schlafen“ / „Frühstück“ / ... : ...

Bewertungen weitergeben / zusammenfassen

Die meisten Personen / Kunden schreiben, dass ... /Nur eine Person / ein Kunde schreibt, dass
Die/Das findet alle / findet nur einer ...
Die Kommentare der Gäste zur Lage des Hotels / ... sind ...
Ein Kunde rät / Zwei Kunden empfehlen allerdings ...

Soziokulturelle / landeskundliche Informationen erklären

Es gibt ..., das ist (hier) in ... nicht selbstverständlich. / nicht immer so.
Außerdem könnt ihr ... probieren, eine beliebte Spezialität in Spanien!
Besonders praktisch / wichtig für einen Besuch in Madrid ist ...
Der Name des Hotels bedeutet ...

Eigene Meinung äußern / Ratschläge geben

Das Hotel ist für euch sicher sehr / nicht so geeignet, denn ...
Ein großer Vorteil / Nachteil von diesem Hotel ist auch, dass ...
Ich persönlich würde dir das Hotel auch / eher nicht empfehlen, weil ...
Deshalb würde ich an deiner Stelle ...

E Musterlösung

Schritt 1: Relevante Punkte in der Aufgabe und in der Situationsbeschreibung markieren.

Situation

Ihre deutsche Freundin Annalena möchte mit ihren zwei Kindern Spanien besuchen und auch für drei Nächte ein Hotel in Madrid buchen.

Ein Kollege hat ihr das Hotel *El Respiro* empfohlen. Da sie nicht viel Spanisch versteht, bittet Annalena Sie, die aktuellen Kundenbewertungen von spanischsprachigen Gästen für sie zusammenzufassen. Besonders wichtig sind für sie ein **gutes Frühstück**, eine **zentrale Lage** und **dass sie und ihre Kinder gut schlafen können**.



(c) Pixabay

Aufgabe

Schreiben Sie eine E-Mail (etwa 180 – 200 Wörter) an Ihre Freundin und fassen Sie darin die Kommentare der Gäste (Teil B, S.3-5) zusammen. Gehen Sie nur auf die Punkte ein, die für Annalena relevant sind. Schreiben Sie auch, ob Sie selbst ihr dieses Hotel empfehlen würden und warum (nicht). Erklären Sie Annalena auch soziokulturelle / landeskundliche Aspekte, die ihr bei der Entscheidung helfen können. Sie haben 40 Minuten Zeit.

Schritt 2 - 4: Relevante Aspekte in den Kundenbewertungen markieren und mit Smileys kennzeichnen. Soziokulturelle Informationen unterstreichen, die erklärt werden sollen.

hoteles.es

Hotel El Respiro

Ubicación:

Madrid Centro

Categoría:

4 estrellas

OPINIONES DE CLIENTES

*****/5 *Elviajero (dic. de 2019)*

Muy recomendable

En la búsqueda de un hotel para una sola noche y que estuviera cerca de la estación de Atocha, encontró mi empresa éste. Solo con la zona de recepción y llegada queda claro que es un hotel que cuida mucho los detalles. Me dejaron entrar antes en una habitación (el check-in era a las 14:00 h, pero a las 12:30 h me dieron una habitación que ya estaba lista). **Está muy cerca del centro, en 10 minutos andando llegué a Sol sin problemas**, pero en caso de necesitar ir en metro, tiene también una boca de metro justo en la entrada del hotel. Y, por último, **el desayuno: súper completo**, yogures y frutas de todos los tipos, **muchos tipos distintos de pan y de mermeladas, quesos, ... De todo lo que uno pueda imaginar.**



****/5 *Laura G. (ene. de 2020)*

Ubicación estupenda



A un paseo del centro de Madrid y Renfe Atocha - y si esto no es suficiente: justo a la puerta hay una entrada de metro. La recepción es muy agradable. La habitación estupenda. Wifi perfecto, botella de agua gratis, que van reponiendo. Baño completo. Jabón y gel de ducha en recipiente adherido a pared. Se descansa bien. Desayuno estupendo, abundante y variado. Destacable el zumo de naranja, los churros. Te sirven jarra de café y leche en la mesa, pero, si lo deseas, puedes servírtelo de cápsula. Consigna gratis si tu viaje es posterior a cuando tienes que dejar la habitación.

****/5 *DeMadridalcielo (feb. de 2020)*

Confortable




Es un hotel antiguo, con una distribución de habitaciones un poco enrevesada. Mezcla lo sobrio del edificio y de las habitaciones con un comedor decorado de forma moderna, con todas las comodidades y variedades de desayuno, también para los gustos de nuestros peques. Nuestra habitación era de la categoría Premium y las camas con colchones nuevos y muy buenos. No había ruidos y descansamos de maravilla.

***/5 *Paloma voladora (dic. de 2019)*

Mejorable


Pienso que la estancia en los hoteles se nutre principalmente de sensaciones agradables o desagradables y para este hotel, al que podría dar una calificación buena o muy buena, hay dos sensaciones muy mejorables que marcaron mi estancia: por un lado, la calidad de los artículos de aseo en el baño y, por otro, el horario del bar del hotel, pues resulta que a las 11:00 de la noche ya no puedes tomar una copa o un café. El mobiliario en las habitaciones un poco deteriorado (la nuestra era la 409), las sábanas muchas


 veces lavadas y las camas, ya te advierten en la recepción que, si no eliges una habitación Premium, no son de lo mejor que hay.

 Pero la atención por parte del personal es muy buena, todo está limpio y la localización es estupenda, ya que es muy céntrico.

**/5 Dani G. (nov. de 2019)

Decepcionante

 Reservamos dos habitaciones para un viaje en familia. Hotel muy bien situado para poder visitar todo el centro a pie y junto a estación AVE. Personal muy amable y profesional. La lástima es que el hotel está en decadencia. Habitaciones con muebles muy usados. Largos pasillos y larrrrrrga caminata hasta llegar a las habitaciones. Una de las habitaciones que nos asignaron daba a un patio interior minúsculo con poca luz, y las únicas vistas eran los muros. Eso sí: muy silencioso. Pero con colchones de muelles bastante deteriorados, no dignos de un 4 estrellas.



Schritt 5: E-Mail schreiben - Musterlösung

Liebe Annalena,

ich freue mich sehr, dass ihr nach Spanien kommt!

Du möchtest wissen, was die Gäste über das Hotel *El Respiro* schreiben:

Die Kommentare über das Frühstück sind alle sehr positiv! Es gibt viele leckere Sachen, auch für Kinder. Und es gibt viele Brotsorten, das ist hier nicht selbstverständlich! Außerdem könnt ihr „churros“ probieren, eine beliebte Spezialität in Spanien! Es ist eine Art Gebäck, das in Öl gebraten wird. Man isst es mit Zucker und heißer Schokolade.

Die Lage des Hotels finden auch alle Gäste ideal. Es liegt nämlich ganz in der Nähe vom Platz „Puerta del Sol“. Das ist für einen kurzen Besuch in Madrid besonders praktisch, denn dort gibt es viele Sehenswürdigkeiten und Geschäfte.

Zum Thema Schlafen: Die meisten Kunden schreiben, dass es sehr ruhig ist und man gut schlafen kann. Der Name des Hotels „El Respiro“ bedeutet übrigens „Ruhepause“. Zwei Personen empfehlen allerdings, die Kategorie „Premium“ zu reservieren, weil in den anderen Zimmern die Betten nicht so gut sind.

Ich persönlich würde euch das Hotel auch empfehlen, besonders wegen der zentralen Lage.

Herzliche Grüße

[Name]

F Erwartungshorizont

- Register informell, Begrüßung, Verabschiedung
- Auswahlkriterien beachten: Nur Kundenbewertungen zum Frühstück, zur Lage des Hotels und zur nächtlichen Ruhe bzw. Qualität der Betten kommentieren.
- Nützliche Hintergrundinformationen ergänzen, wie zum Beispiel:
 - die Bedeutung des Hotelnamens
 - Vorteile einer nahe bei „Sol“ gelegenen Unterkunft für Madridbesucher
 - Erläuterung des Begriffs „churros“
- Angegebene Wortzahl und Zeitvorgabe einhalten.
- Dem Niveau und Thema angemessenen Wortschatz und Strukturen verwenden.

G Bewertungstabelle

Rúbrica para la evaluación de tareas de mediación en clase

Puntos →	0 - 0,5	0.5 - 1	1 - 1,5	1,5 - 2	Puntuaciones parciales
Objetivos ↓					
Selecciona la información adecuada	La información seleccionada no se ajusta a lo requerido por la tarea.	La información seleccionada no siempre es la adecuada.	La información seleccionada es, en general, apropiada.	La información seleccionada es adecuada y se ajusta a la tarea.	
Resume y reformula la información de texto	No resume ni reformula la información y/o se pierde en detalles.	Resume la información con poca claridad y eficacia y se queda demasiado fiel al texto original.	Resume y reformula la información con bastante claridad y eficacia, se distancia del texto cuando es necesario y consigue producir un texto coherente.	Resume la información de manera clara y eficaz y produce un texto independiente, coherente y perfectamente comprensible.	
Se adapta al receptor y a la situación comunicativa	No se adapta a las necesidades del receptor ni a la situación comunicativa.	Se adapta poco a las necesidades del receptor y a la situación comunicativa.	Tiene en cuenta las necesidades del receptor, así como la situación comunicativa, y adopta el lugar del intermediario.	Adapta el texto perfectamente tanto al receptor como a la situación comunicativa y adopta el lugar del intermediario.	
Actúa como mediador de conceptos sociales y culturales	No se fija en aspectos sociales o culturales inherentes en el texto que el receptor pueda desconocer o malentender.	Se fija muy poco en aspectos sociales o culturales inherentes en el texto que el receptor pueda desconocer o malentender.	Cumple generalmente la función de mediador y prevé algunas dificultades que pueda tener el receptor en comprender ciertos conceptos del texto original y muestra empatía.	Es útil como mediador, prevé las dificultades que pueda tener el receptor en comprender ciertos conceptos del texto original y muestra empatía.	
Vocabulario y estructuras adecuados a la tarea	El uso de vocabulario y estructuras no es adecuado.	El uso de vocabulario y estructuras contiene errores significativos.	El uso de vocabulario y estructuras es generalmente adecuado y correcto.	El vocabulario es adecuado y preciso y las estructuras son variadas y correctas.	
Puntuación global					_____ / 10