



BLZ

DEEL A

COMPETENTIEOPDRACHT

C15

DEEL B

HOOFDSTUK	1	FACILITIES COURSE	27
	1.1.	Inleiding	27
	1.2.	Luisteren/spreken	27
	1.3.	Idioom lezen en schrijven	28
	1.4.	"Do" Opdracht	28
	1.5.	Spreken	29
	1.6.	Lezen en schrijven	30
	1.7.	"Do" Opdracht	31
	1.8.	Grammatica: Past Continuous en herhaling van Present, Past, Future	32
	1.9.	Cultural Awareness	35
HOOFDSTUK	2	JOB INTERVIEW	37
	2.1.	Inleiding	37
	2.2.	Idioom	37
	2.3.	Lezen, luisteren en spreken	37
	2.4.	"Do" Opdracht	39
	2.5.	Luisteren en spreken	39
	2.6.	Luisteren en spreken	40
	2.7.	"Do" Assignment Writing (memo)	41
	2.8.	Grammatica: Present Perfect (v.t.t.)	41
	2.9.	"Do" Opdracht	43
	2.10.	Cultural Awareness	44
HOOFDSTUK	3	HYGIENE AND COMPLAINTS	45
	3.1.	Inleiding	45
	3.2.	Lezen, luisteren en spreken	45
	3.3.	Idioom lezen en schrijven	46
	3.4.	"Do" Opdracht	47
	3.5.	Lezen	47
	3.6.	Idioom (schrijven)	48
	3.7.	"Do" Opdracht (1)	48
	3.8.	"Do" Opdracht (2)	49
	3.9.	Schrijven en spreken (telephone complaint)	49
	3.10.	"Do" Assignment: telephone call (interaction - listening and speaking)	50
	3.11.	Grammatica: Passive (lijdende vorm) (1)	51
	3.12.	Cultural Awareness	54

HOOFDSTUK	4	DEALING WITH A COMPLAINT (1)	55
	4.1.	Inleiding	55
	4.2.	Luisteren en spreken	55
	4.3.	Idioom lezen en schrijven	56
	4.4.	Dealing with a complaint	56
	4.5.	The language of dealing with a complaint	58
	4.6.	Passing on a complaint	59
	4.7.	Cases	60
	4.8.	Grammatica: Passive (lijdende vorm) (2)	63
HOOFDSTUK	5	DEALING WITH A COMPLAINT (2)	65
	5.1.	Inleiding	65
	5.2.	Luisteren en spreken	65
	5.3.	Idioom lezen en schrijven	66
	5.4.	Cases	66
	5.5.	Grammatica: 'have' in betekenis van 'laten'	68
	5.6.	Cultural Awareness	69
HOOFDSTUK	6	CHECKING MACHINES	71
	6.1.	Inleiding	71
	6.2.	Lezen en schrijven	71
	6.3.	"Do" Opdracht	72
	6.4.	Expressing emotions of irritation and anger	73
	6.5.	"Do" Opdracht	75
	6.6.	"Do" Opdracht	75
	6.7.	Grammatica: woordvolgorde in het Engels	76
HOOFDSTUK	7	CASES	79
	7.1.	Inleiding	79
	7.2.	"Do" Opdracht	79
	7.3.	Idiom	82
	7.4.	Schrijf/interactie toets	83
	7.5.	Grammatica: kunnen en moeten	83
HOOFDSTUK	8	BOOKINGS FOR CONFERENCES AND ACCOMODATIONS	87
	8.1.	Inleiding	87
	8.2.	Lezen en schrijven	87
	8.3.	Idioom lezen en schrijven	88
	8.4.	"Do" Opdrachten	89
	8.5.	Cases: boekingen voor conferenties	90
	8.6.	Cases: boekingen voor accommodaties	92
	8.7.	Grammatica: Genitive	96
HOOFDSTUK	9	SECURITY	99
	9.1.	Inleiding	99
	9.2.	Luisteren en lezen	99
	9.3.	"Do" Opdracht	100
	9.4.	"Do" Opdracht	102
	9.5.	Praktijkopdracht	103
	9.6.	"Do" Opdracht	104
	9.7.	"Do" Opdracht	104
	9.8.	Grammatica: voorzetsels	105
	9.9.	"Do" Opdracht	106
	9.10.	Cultural Awareness	106

INHOUDS

OPGAVE

HOOFDSTUK	10	THE FRONT OFFICE	109
	10.1.	Inleiding	109
	10.2.	Frontoffice	109
	10.3.	Idiom	111
	10.4.	Praktijkopdracht	112
	10.5.	Luisteren	112
	10.6.	Idiom	113
	10.7.	Lezen	114
	10.8.	Grammatica: bezittelijk voornaamwoord en herhaling Genitive	115
	10.9.	Cultural Awareness	117
HOOFDSTUK	11	JOB APPLICATIONS	119
	11.1.	Inleiding	119
	11.2.	Luisteren en lezen	119
	11.3.	Idioom lezen en schrijven	121
	11.4.	Dutch and British education systems	121
	11.5.	Job application	123
	11.6.	Letters of application	125
	11.7.	Idioom voor CV	129
	11.8.	"Do" Assignments	129
	11.9.	Grammatica: Question tags	131
	11.10.	Cultural Awareness	133
HOOFDSTUK	12	HOW STAFF FUNCTION	135
	12.1.	Inleiding	135
	12.2.	Idiom	135
	12.3.	Lezen	136
	12.4.	Schrijven/spreken	137
	12.5.	Lezen	138
	12.6.	"Do" Opdracht	139
	12.7.	Luisteren	139
	12.8.	"Do" Assignments	139
	12.9.	Grammatica: Adjectives en Adverbs	140
	12.10	Cultural Awareness	142
HOOFDSTUK	13	PRESENTING AND MEDIATING	143
	13.1.	Inleiding	143
	13.2.	Presentaties	143
	13.3.	Idiom	144
	13.4.	Structure of a presentation	145
	13.5.	Idiom	146
	13.6.	Expressions used to structure the presentation	146
	13.7.	Luisteren	147
	13.8.	"Do" Opdracht: giving a short presentation	147
	13.9.	Mediating; luisteren/spreken	148
	13.10.	Idiom	150
	13.11.	"Do" Opdracht: participating in a meeting	151
	13.12.	Grammatica: The Gerund	152
	13.13.	Extra grammar	154
HOOFDSTUK	14	CASES	155
	14.1.	Inleiding	155
	14.2.	Cultural Awareness	158

DEEL C

BIJLAGE	A	LEESTEKSTEN	161
BIJLAGE	B	WOORDENLIJSTEN	183
		1. Idioom voor menu's	183
		2. Alfabetische woordenlijst (Ned/Eng)	189
		3. Alfabetische woordenlijst (Eng/ Ned)	209
BIJLAGE	C	ENGELSE ZAKENBRIEVEN	215
		1. Lay-out Engelse zakenbrief	216
		2. Zakelijke correspondentie (Idioom)	219
BIJLAGE	D	BRITISH ENGLISH – AMERICAN ENGLISH (WOORDENLIJST)	225
BIJLAGE	E	CALCULATIONS (BEREKENINGEN)	227
BIJLAGE	F	GRAMMATICA	229
		1. Present Continuous en oefeningen	229
		2. Vorm van Present Simple (o.t.t.) en oefeningen	232
		3. Past Simple (o.v.t.) (A: vorm en B: gebruik) en oefeningen	234
		4. Uitleg to DO (vragen en ontkenningen) en oefeningen	238
		5. Present perfect (v.t.t.) (1) en Past Perfect (v.v.t.) en oefeningen	240
		6. Present Perfect (v.t.t.) (2) en oefeningen	243
		7. Gebruik van de tijden en oefeningen	244
		8. Woordvolgorde en oefeningen	249
		9. Passive (lijdende vorm) en oefeningen	254
		10.a. Prepositions (voorzetsels) (1) met oefeningen	259
		10.b. Prepositions (voorzetsels) (2) met oefeningen	265
		11. Werkwoorden met vaste woordcombinaties en oefening	268
		12. Antwoorden van oefeningen Grammatica	271
BIJLAGE	G	ONREGELMATIGE WERKWOORDEN	283
BIJLAGE	H	KAARTEN UK EN USA	287