

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



MEGEP

(MESLEKÎ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

MESLEK ALMANCASI- 1

ANKARA 2007

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geliştirilen modüller;

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının 02.06.2006 tarih ve 269 sayılı Kararı ile onaylanan, Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında kademeli olarak yaygınlaştırılan 42 alan ve 192 dala ait çerçeve öğretim programlarında amaçlanan mesleki yeterlikleri kazandırmaya yönelik geliştirilmiş öğretim materyalleridir (Ders Notlarıdır).
- Modüller, bireylere mesleki yeterlik kazandırmak ve bireysel öğrenmeye rehberlik etmek amacıyla öğrenme materyali olarak hazırlanmış, denenmek ve geliştirilmek üzere Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında uygulanmaya başlanmıştır.
- Modüller teknolojik gelişmelere paralel olarak, amaçlanan yeterliği kazandırmak koşulu ile eğitim öğretim sırasında geliştirilebilir ve yapılması önerilen değişiklikler Bakanlıkta ilgili birime bildirilir.
- Örgün ve yaygın eğitim kurumları, işletmeler ve kendi kendine mesleki yeterlik kazanmak isteyen bireyler modüllere internet üzerinden ulaşılabilir.
- Basılmış modüller, eğitim kurumlarında öğrencilere ücretsiz olarak dağıtılır.
- Modüller hiçbir şekilde ticari amaçla kullanılamaz ve ücret karşılığında satılamaz.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
LERNEINHEIT- 1	3
1. RESERVATION UND CHECK-IN	3
1.1. Reservationen Am Telefon	3
1.1.1. Neue Wörter	3
1.1.2. Ein Dialog am Telefon.....	3
1.1.3. Fragen zum Dialog	4
1.2. Dialogübungen.....	5
1.3. Mini Dialoge	5
1.4. Höfliche Verneinung von der Rezeption.....	7
1.5. Ein Dialog	8
1.5.1. Fragen zum Dialog	9
1.5.2. Bilden Sie neue Dialoge	9
TEST- 1.....	10
1.6. Check-In An Der Rezeption.....	12
1.6.1. Neue Wörter	12
1.6.2. Ein Dialog an der Rezeption.....	12
1.6.3. Fragen zum Dialog	13
1.7. Ein Dialog	13
1.7.1. Fragen zum Dialog	14
1.8. Höflich nach Personalien fragen	14
1.9. Sportleistungen und Aktivitäten in einem Hotel	15
1.10. Bilden Sie Sätze wie im Beispiel!	15
1.12. Dialoge über Probleme.....	17
1.13. Dialogübungen	18
1.14. Eine Schriftliche Reservation.....	19
1.14.1. Füllen Sie die Karte aus.....	19
1.15. Bilden Sie Dialoge	20
TEST 1.2.	21
1.2.2. Bringen Sie die passenden Wörter zusammen!	21
1.2.3. Ordnen Sie die Blasen ein!	22
LERNEINHEIT- 2	25
2. DIE UNTERBRINGUNG IM HOTEL	25
2.1. In Das Zimmer Einweisen.....	25
2.1.1. Neue Wörter	25
2.1.2. Ein Dialog:.....	25
2.1.3. Fragen zum Dialog	26
2.2. Was Kann Man In Einem Hotelzimmer Finden?	27
2.2.1. Im Zimmer Ist Alles Defekt.....	27
2.3. Bilden Sie neue Dialoge.....	28
2.4. Bilden Sie Dialoge	29
2.5. Ein Mini - Dialog.....	29
2.6. Dialoge über die Probleme.....	30
2.7. Machen Sie ein Rollenspiel zwischen dem Gast und dem Rezeptionist.....	31
2.7.1. Bilden Sie Dialoge.....	31
2.8. Beschwerden Und Lösungen In Dialogen.....	32

2.8.1. Neue Wörter	32
2.8.2 Ein Dialog.....	32
2.8.3. Fragen zum Dialog	33
2.8.4. Bilden Sie neue Dialoge!	33
2.8.5. Mini Dialoge.....	34
2.8.6. Über Die Probleme Sprechen	35
2.8.7. Reklamationen.....	36
TEST- 2.....	38
LÖSUNGSSCHLÜSSEL	42
QUELENNACHWEIS	46

AÇIKLAMALAR

KOD	222YDK027
ALAN	Konaklama Hizmetleri- Seyahat Acenteciliği
DAL/MESLEK	Önbüro Elemanlığı- Kat Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Meslek Almancası- 1
MODÜLÜN TANIMI	Rezervasyon,check-in(giriş) ve kat hizmetlerindeki işlemleri yabancı dilde eksiksiz olarak anlama ve konuşmanın öğretildiği bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	Yabancı Dilde Temel Kurallar ve Yabancı Dilde İletişim modüllerini başarmış olmak.
YETERLİK	Mesleği ile ilgili yabancı dilde temel terim ve kavramları anlamak ve konuşmak.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Uygun ortam sağlandığında Konaklama Hizmetlerindeki İşlemleri yabancı dilde doğru olarak anlayabilecek ve konuşabileceksiniz. Amaçlar ➤ Rezervasyon ve check-in (giriş) işlemlerini yabancı dilde hatasız olarak gerçekleştirebileceksiniz. ➤ Önbüro ve Kat Hizmetlerinde karşılaşılabilecek sorunları yabancı dilde hatasız olarak anlayabilecek ve çözebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Sınıf Donanım: Tv, video, video kasetleri, cd oynatıcı ve cd ler, bilgisayar, interaktif cd'ler, kulaklık
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendirebileceksiniz. Modül sonunda ise kazandığınız bilgi ve becerileri ölçmek amacıyla, öğretmeniniz tarafından hazırlanacak ölçme araçları ile değerlendirileceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Günümüz koşullarında, yabancı dilin her sektörde önemli olduğu bilinmektedir. Konu turizm olduğunda bu önem bir kat daha artmaktadır.

Ülkemiz turizm sektöründe önemli bir gelişim süreci yaşamaktadır. Bu süreçte önümüze açılacak olan istihdam imkânlarını en iyi şekilde değerlendirebilmek ancak iyi yetişmiş kalifiye elemanlar ile mümkün olacaktır.

İşte bu noktada, Avrupanın ve hatta dünyanın turizm merkezi olacak ülkemizin başarısında, sizlerin büyük rolü olacaktır.

LERNEINHEIT- 1

DAS ZIEL

Nach dieser Einheit werden Sie im Unterbringungsbereich check-in machen, nach Personalien fragen und Gäste eintragen, Fragen beantworten und Infos geben können.

DIE AUFGABE

- Erkundigen Sie sich nach Hoteleinrichtungen, Hotellagen, Zimmerlagen,
- Reservationsmöglichkeiten und nach Personalangaben
- Hören Sie die Telefongespräche an der Rezeption an, üben Sie später die Dialoge in der Klasse mit den Partnern aus.
- Arbeiten Sie einzeln oder in Gruppen.

1. RESERVATION UND CHECK-IN

1.1. Reservationen Am Telefon

1.1.1. Neue Wörter

Hier sehen Sie die neuen Wörter aus den Dialogen. Hören Sie Ihrem Lehrer gut zu und wiederholen Sie sie.

r Empfangschef
e Empfangschefin
e Möglichkeit
r Sandstrand
bunt
r Liegegarten
r Satelliten- Anschluss
r Meerausblick
e Personalien
belegt sein
e Suite

1.1.2. Ein Dialog am Telefon

Hören Sie dem Lehrer gut zu und wiederholen Sie den Dialog. Achten Sie auf die Aussprache und Intonation.

Barbara Fischer möchte am Telefon ein Zimmer buchen.

Empfangschef: Guten Tag, hier ist Büyük Hotel.

Frau Fischer: Oh, guten Tag. Ich möchte nächste Woche eine Reise nach Antalya machen. Können Sie mir sagen, welche Möglichkeiten ihr Hotel hat?

Empfangschef: Wir sind ein Fünf Sterne Hotel und haben einen Sandstrand am Meer.

Wir

haben eine kleine Golf -und Minigolfanlage, einen bunten Liegegarten, und internationale Küchen.

Frau Fischer: Das ist schön. Und gibt es ein Fernsehen im Zimmer?

Empfangschef: Natürlich, wir haben in allen Zimmern Fernsehen mit Satellitenanschluss.

Frau Fischer: Prima, ich will eine Reservation für fünf Tage in der nächsten Woche von

Montag bis Freitag.

Empfangschef: Einen Moment, bitte, ich schaue nach. Ja, das ist möglich. Wir haben ein Zimmer mit Terrasse und Meerausblick. Geht das?

Frau Fischer: Ja, klar.

Empfangschef: Kann ich bitte ihre Personalien haben?



Bild 1.:Ein Telefongespräch an der Rezeption

1.1.3. Fragen zum Dialog

Beantworten Sie die Fragen, bitte.

1. Was möchte Frau Fischer?
2. Welche Kategorie hat das Hotel?
3. Was hat das Hotel am Meer?
4. Was für Möglichkeiten hat das Hotel?

5. Wie viele Tage will Frau Fischer im Hotel bleiben?
6. Was möchte der Empfangschef?

1.2. Dialogübungen

Bereiten Sie einen Dialog vor.

Sie sind der Rezeptionist im Hotel und Sie sprechen mit dem Gast am Telefon. Machen Sie mit Ihrem Partner ein Rollenspiel. Wechseln Sie die Rollen.

Hier sind fünf Variationen.

1. Wechseln Sie den Namen vom Hotel. Zum Beispiel:
Hotel Topkapı, Hotel Saray, Club Hotel Bosporus...
2. Wechseln Sie die Hotellage. Zum Beispiel:
Im Stadtzentrum, auf dem Berg, im Wald...
3. Wechseln Sie die Übernachtungsdauer. Zum Beispiel:
Zwei Wochen, einen Monat, eine Nacht ...
4. Wechseln Sie die Zimmereinrichtung. Zum Beispiel:
Zimmer mit Balkon, Zimmer mit Extrabett, Zimmer mit Dusche...
5. Wechseln Sie die Zimmerpreise. Zum Beispiel:
Ein EZ 100 YTL, ein DZ 120 YTL, ein DZ mit Fernsehen 130 YTL...

1.3. Mini Dialoge

a)

Paula : Ich will ein Doppelzimmer für zwei Nächte vom 18.08. bis zum 19.08.

Empfangschefin: Tut mir leid, meine Dame. Wir sind für diese Zeit voll belegt.

Paula : Oh, das ist schade. Danke! Auf Wiederhören!

Empfangschefin: Bis zum nächsten Mal! Auf Wiederhören!

b)

Klaus : Ich will ein Einzelzimmer für eine Woche vom 17.03.

Rezeptionist : Ja, gern. Werden Sie mit Ihrem Auto kommen?

Klaus : Ja. Sie haben bestimmt einen Parkplatz, oder?

Rezeptionist : Natürlich, mein Herr. Wir haben vor dem Hotel einen kleinen Parkplatz.



Bild 2.Reservation am Telefon

c)

Markus :Ich will ein Doppelzimmer für eine Woche zum 17.03.

Rezeptionist :Natürlich,wir haben ein Doppelzimmer frei.

Markus :Oh, noch eine Frage, bitte! Gibt es ein Türkischbad und eine Sauna?

Rezeptionist :Ja, das haben wir .

Markus :Danke schön. Bis bald!

d)

Maria : Ich will eine Suite für eine Woche zum 17.03.

Rezeptionist : Wie viele Personen werden Sie kommen?

Maria: : Wir sind ein Ehepaar mit zwei Babys. Wir haben Zwillinge.

Rezeptionist : Wie schön.Wir haben hier einen wunderschönen Kinderclub.

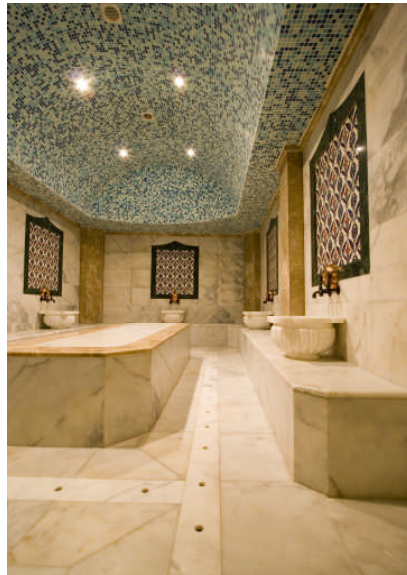


Bild 3 : In einem türkischen Bad

1.4. Höfliche Verneinung von der Rezeption

Ergänzen Sie die Sätze.

Hier finden Sie verschiedene Gästewünsche. Arbeiten Sie mit Ihrem Partner als Gast und Rezeptionist, wechseln Sie dann die Rollen.

a)

Hans Haase: Guten Tag.Wir möchten für Mittwoch ein Doppelzimmer für zwei Personen.Haben Sie ein Zimmer frei ?

Rezeptionist: Tut mir leid,.....
.....

b)

Hans Haase : Können wir vielleicht in Ihrem Hotel Wellness*-Möglichkeiten finden?

Rezeptionist: Entschuldigen Sie,aber.....
.....

c)

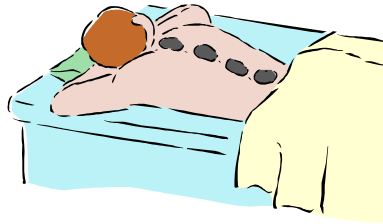
Dieter Berg : Guten Morgen.Ich bin Dieter Berg.Gibt es in Ihrem Hotel morgens Gymnastikprogramme?

Rezeptionist: Guten Tag , Herr Berg.Leider.....
.....

d)

Jürgen : Hallo.Hat Ihr Hotel Kinderbetreuung?Wir haben eine kleine Tochter und wollen für 4 Tage Urlaub machen.

Rezeptionist: Guten Tag,mein Herr.Leider.....
.....



Wellness-:Gesundheitstherapien mit Steinen,Mineralien,Schlamm,Wasser,Gymnastik u.s.w.

1.5. Ein Dialog

Rezeptionist : Guten Tag.Hier ist Hotel Saray.Wie kann ich Ihnen helfen?

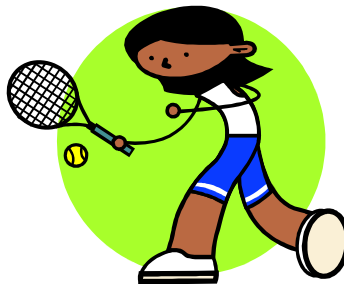
Daniel Eisen : GutenTag.Ich bin Daniel Eisen.Ich möchte bitte für morgen einen Tisch im Restaurant reservieren.

Rezeptionist : Ja,für wie viele Personen soll es sein?

Daniel Eisen : Für 5 Personen,bitte.Können wir nach dem Essen im Fernsehraum das Fußballspiel anschauen?

Rezeptionist : Verzeihen Sie,aber das geht leider nicht.Weil das ein Weltmeisterschafts-spiel ist ,sind alle Sitze schon besetzt.

Daniel Eisen : Das ist schade.Können wir dann auf dem Tennisplatz spielen?



Rezeptionist :Entschuldigen Sie mich,aber heute Abend werden sich die Tennisspieler für den Turnier vorbereiten.

Daniel Eisen :Na ja.Wenn es so ist, können wir vielleicht an der Bar am Strand etwas Kaltes trinken.

Rezeptionist : Das können Sie natürlich machen.Haben Sie noch einen Wunsch?

Daniel Eisen :Gibt es im Hotel einen Kinderspielplatz ?

Rezeptionist : Schon,aber der ist zur Zeit geschlossen.Soll ich Ihre Tischreservation machen?

Daniel Eisen :Ja,natürlich.Bitte, schreiben Sie die Reservierung auf meinen Namen.

1.5.1. Fragen zum Dialog

1. Was möchte Herr Eisen reservieren?
2. Was will Herr Eisen im Fernsehraum machen?
3. Warum sind alle Sitze besetzt?
4. Was werden die Tennisspieler heute Abend machen?
5. Wo möchte Daniel Eisen etwas trinken?
6. Was fragt Herr Eisen noch?
7. Möchte Herr Eisen immer noch eine Tischreservation?



Bild 4: Im Fitnessraum

1.5.2. Bilden Sie neue Dialoge

Projektstufe	Vorschläge
➤ Sammeln Sie die nötigen Informationen	➤ Lesen Sie die Dialoge noch einmal. Wenn es noch unbekannte Wörter gibt, schauen Sie im Wörterbuch nach. Seien Sie sicher, dass Sie die Dialoge gut verstanden haben
➤ Spielen Sie in Rollen	➤ Machen Sie mit Ihrem Partner ein Rollenspiel. ➤ Achten Sie auf die Aussprache und ➤ Intonation.
Bilden Sie Dialoge (Wünsche-Ablehnung)	➤ Lehnen Sie höflich ab, z.B. • alle Tische im Rest. voll belegt • alle Konzertkarten ausverkauft • alle Tennisplätze besetzt • der Aquapark nur bis 18.00 Uhr geöffnet • alle Tische im Rest. voll belegt

TEST- 1

1.1. Schreiben Sie die Fragesätze!

Wie kann der Rezeptionist nach Personalien fragen?

- a).....?-Mein Name ist Paula Casmelia.
- b).....?-Mein Mann heißt Stefan.
- c).....?-Steindorferstraße 62.
- d).....?-Aus Österreich.
- e).....?-Designerin.
- f).....?-In Wien.
- g).....?-Zwei.Eine Tochter und einen Sohn

1.2. Welche Antwort passt?

- 1-Wie viel müssen wir für ein DZ. mit Terrasse bezahlen? a) Nein,das Zimmer ist mit Dusche und WC.
- 2-Wo befindet sich Ihr Hotel? b) Mein Hotel ist in der Stadt.
- 3-Können Sie mir sagen, wo Ihr Hotel liegt? c) Ein EZ m.Frühstück kostet 110YTL.
- 4-Haben Sie mein Zimmer reserviert? d) Ja, es is sehr modern eingerichtet.
- 5-Können Sie mir ein Einzelzimmer reservieren? e) Mein Hotel befindet sich am Meer.
- f) Ja, Ihr Z. ist schon reserviert.
- 6-Haben Sie ein Doppelzimmer frei? g) Sie müssen für ein Doppelzimmer mit Terrasse 150 YTL bezahlen.
- 7-Können Sie uns eine Suite reservieren? h) Nein, das Zimmer hat keinen Balkon.
- 8-Was für ein Zimmer haben Sie denn frei? i) Ja, der Preis für ein Doppelzimmer ist 110 YTL.
- 9-Können wir ein Doppelzimmer mit einem Extrabett haben? j) Natürlich, alle Zimmer haben TV.
- k) Leider haben wir keine Suite frei.
- 10-Hat das Zimmer einen Balkon? l) Ein Einzelzimmer kostet 90 YTL.
- 11-Gibt es im Zimmer eine Minibar? m) Ja, wir reservieren Ihnen das EZ.
- 12-Ist das Zimmer modern eingerichtet? n) Mein Hotel liegt gegenüber der Post.
- 13-Gibt es im Zimmer einen Fernseher? o) Nein, im Moment haben wir nur ein Dreibettzimmer frei.
- 14-Können Sie mir den Preis für ein Doppelzimmer sagen? p) Ja, ich reserviere für Sie ein Einzelzimmer auf der Straßenseite.
- 15-Wo ist Ihr Hotel? q) Ja, Sie bekommen ein Doppelzimmer mit einem Extrabett.
- 16-Wie viel kostet ein Einzelzimmer?
- 17-Wie viel kostet ein EZ. mit Frühstück?
- 18-Ist das Zimmer mit Bad und WC? r) Ja, im Zimmer gibt es eine Minibar.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

Vergleichen Sie Ihre Antworten. Bitte, wiederholen Sie Themen noch einmal,wenn Ihre Antworten nicht stimmen.

Selbstkontrolle

Selbstkontrolle	Ja	Nein
Haben Sie die neuen Wörter gelernt?		
Haben Sie den Gästen nach ihren Wünschen gefragt?		
Haben Sie die Gäste über die Zimmereinrichtungen informiert?		
Haben Sie die Gäste über die Hotelausstattungen informiert?		
Haben Sie die Gäste über die Hotellagen informiert?		
Haben Sie die Gäste über die Preise informiert?		
Haben Sie die Reservationen der Gäste gemacht?		
Haben Sie die Wünsche der Gäste höflich abgelehnt?		

Falls Sie Nein” sagen, wiederholen Sie die Themen noch einmal, bitte.

1.6. Check-In An Der Rezeption

1.6.1. Neue Wörter

Hier sehen Sie die neuen Wörter aus den Dialogen. Hören Sie Ihrem Lehrer gut zu und wiederholen Sie sie.

bezahlen	e Rechnung
r Stadtplan	e Dachterrasse
r Sandstrand	r Gepäckträger/ r Portier
angenehm	r Aufenthalt
einchecken	voll (belegt, besetzt)
verbringen	empfehlen
e Zimmerkarte	r Türknopf
drehen	versuchen
r Reisescheck	akzeptieren

1.6.2. Ein Dialog an der Rezeption

Hören Sie dem Lehrer gut zu und wiederholen Sie den Dialog.
Victoria möchte im Hotel einchecken.

Rezeptionist : Guten Morgen. Wie kann ich Ihnen helfen, bitte?

Victoria : Ich habe eine Zimmerreservation. Mein Name ist Victoria Frischbach.

Rezeptionist : Einen Moment. Ja, eine Suite für eine Woche mit Meerausblick. Sie haben die Zimmernummer 844. Es ist im achten Stock.

Victoria : Ah, das ist schön. Können Sie mich über Ihr Hotel informieren?

Rezeptionist : Hier ist eine Hotelbroschüre und ein Stadtplan. Das Restaurant ist im zweiten Stock links und die Bar ist auf der Dachterrasse. Der Sandstrand ist zwanzig Meter entfernt. Am Ende des Flurs befindet sich ein Internetraum.

Victoria : Vielen Dank!



Bild 5: In der Lobby

Rezeptionist : Möchten Sie heute Abend in unserem Restaurant essen?
 Victoria : Ja, aber ist es möglich meine Freunde zum Essen einzuladen?
 Rezeptionist : Natürlich, Sie müssen aber für Ihre Freunde extra bezahlen .
 Victoria : Selbstverständlich, das ist kein Problem.
 Rezeptionist : Wie möchten Sie bezahlen? Bar oder mit Karte ?
 Victoria : Ich will mit Karte bezahlen.
 Rezeptionist : Ja, und das hier ist Ihre Schlüsselkarte. Der Gepäckträger wird Ihr Gepäck in Ihr Zimmer bringen. Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.
 Victoria : Danke, Sie sind sehr nett.



Bild 6: Check-in an der Rezeption

1.6.3. Fragen zum Dialog

Beantworten Sie die Fragen!

1. Wie heißt die Gästin?
2. Hat sie schon eine Reservation?
3. In welchem Stock ist Ihr Zimmer?
4. Was gibt der Rezeptionist?
5. Wie will sie die Rechnung bezahlen?
6. Wird sie am Abend im Hotelrestaurant essen?
7. Wer wird Ihr Gepäck ins Zimmer tragen?

1.7. Ein Dialog

Gast : Guten Morgen. Ich hatte vorgestern telefonisch ein Zimmer reserviert.
 Empfangschef : Guten Morgen, mein Herr. Können Sie mir Ihren Namen sagen?
 Gast : Ich heiße Dieter Lang und meine Frau heißt Anna Lang.
 Empfangschef : Ja, hier ist Ihre Reservationskarte. Ein Doppelzimmer für fünf Tage.

Gast : Ich habe auch eine E-Mail geschickt. Ist sie nicht da?

Empfangschef : Doch, Herr Lang. Unter der Karte ist auch eine E-Mail. Können Sie das Formular ausfüllen, bitte? Sie haben die Zimmernummer 203.

Gast : Schön, aber können Sie das machen? Ich kann nämlich nicht gut sehen.

Empfangschef : Natürlich, Herr Lang. Kann ich Ihren Ausweis haben?

1.7.1. Fragen zum Dialog

1. Was hat der Gast vorgestern gemacht?
2. Wie heißen die Gäste?
3. Was hat Herr Lang geschickt?
4. Warum kann Herr Lang das Formular nicht ausfüllen?
5. Was will der Empfangschef von dem Gast?

1.8. Höflich nach Personalien fragen

► W-Fragen ◀ ► höflicher Fragen nach ◀

1. Wie ist Ihr Name? → Können Sie mir Ihren Namen sagen, bitte?

2. Wie ist Ihr Vorname?
→ Können.....?

3. Wie ist Ihre Adresse?
→.....?

4. Wie ist Ihr Geburtsdatum?
→.....?

5. Wie ist Ihre Staatsangehörigkeit?
→.....?

6. Wie heißen Ihre Kinder?
→.....?

7. Wie ist Ihre Adresse?
→.....?

1.9. Sportleistungen und Aktivitäten in einem Hotel

a)

Kinderschwimmbad		Türkisches Dampfbad		Strandvolleyball	
Tennis	Sauna	Nachtanimation	Sportanimation		Fahrrad
Basketball	Wandern	Windsurfen	Kano	Dart	Wasserrad
Minifußball	Aerobik	Tischtennis	Strandvolleyball		Jakuzie

b)

Aktivitätenmaterialien

Wasser	Ball	Wanderschuhe	Wind	Animateur	Tisch
Tennisball	Dampf	Sportanzug	Kugel	Wandtafel	
Spielplatz	Surfbrett	Stock	Tennisraketen	Schläger	

1.10. Bilden Sie Sätze wie im Beispiel!

1. Zum Wandern braucht man Wanderschuhe.
2.
3.
4.
5.
6. Für die Nacht animation braucht man einen Animateur .
7.
8.
9.

1.11. Mini Dialoge

a)

Susanne : Könnten Sie vielleicht für heute Abend im Restaurant einen schönen Tisch für drei Personen reservieren?

Empfangschef : Tut mir leid. Das Restaurant ist heute Abend voll reserviert.

Susanne : Schade.Wir wollten einen schönen Abend verbringen.

Empfangschef : Ich kann Ihnen aber ein anderes schönes Restaurant empfehlen. Es ist nicht sehr weit von hier.

Susanne : Vielen Dank.Das ist sehr nett von Ihnen.

b)

Empfangschefin: Kann ich Ihnen helfen , meine Dame?

Ilona : Ich hoffe es. Ich bin neu gekommen und ich kann mit der Schlüsselkarte meine Tür nicht öffnen.

Haben Sie kein Zimmer mit Schlüssel?

Empfangschefin: Entschuldigung, aber unsere Zimmer öffnen nur mit Karten. Ich erkläre

Ihnen wie sie funktionieren. Stecken Sie zuerst die Karte ein, warten Sie auf das grüne Licht und drehen Sie dann den Türkopf nach rechts,bitte.

Ilona : Ach so. Ich glaube, ich habe den Türkopf vor dem grünen Licht gedreht. Ich werde es noch einmal versuchen .Danke sehr.

Empfangschefin: Nicht zu danken.



c)

Rezeptionist: So, Herr Lang. Wie möchten Sie Ihre Rechnung bezahlen?

Herr Lang : Mit Reiseschecks.

Rezeptionist: Oh, Entschuldigen Sie, unser Hotel akzeptiert Reiseschecks nicht.

Herr Lang : Hm, was können wir jetzt machen? Ich habe kein Türkisches Geld bei mir.

Rezeptionist: Sie können Ihr Geld an dem Bankautomat in der Nähe wechseln.

Herr Lang : Ja, gleich gemacht. Ich danke Ihnen sehr.

d)

Rezeptionistin: Kann ich Ihnen helfen, meine Dame?

Jennifer : Ja, danke. Ich heiße Jennifer Back. Ich habe eine Reservation für 2 Wochen.

Rezeptionistin: Ja, Frau Back. Sie haben die Zimmernummer 18. Es ist neben dem Swimming-pool im Garten.

Jennifer : Das ist aber unmöglich. Ich habe ein Zimmer im 4. Stock reserviert.

Rezeptionistin: Kein Problem. Ich gebe Ihnen gleich ein Zimmer im 4. Stock.

Jennifer : Danke, sehr.



Bild 6: An der Rezeption

1.12. Dialoge über Probleme

Ein Gast checkt im Hotel neu ein. Aber er hat ein Problem mit der Reservation. Das Hotel hat seine Reservation für einen falschen Monat gemacht. Der Empfangschef versucht ihm zu helfen.

a) eine positive Antwort

Gast : Guten Tag, ich habe eine Reservation für den 15. Juli. Ich habe ein Einzelzimmer mit Meerausblick reserviert.

Empfangschef: Ja, mein Herr. Entschuldigen Sie mich, aber Ihre Reservation ist für den 15. August. Wenn Sie möchten, kann ich Ihnen gleich ein Zimmer mit einem Gartenausblick geben.

Gast : Warum nicht? Das wäre auch schön

b) eine negative Antwort

Gast : Guten Tag. Ich habe ein Doppelzimmer für heute reserviert.

Empfangschef: Ja, mein Herr. Aber hier ist Ihre Reservation für die nächste Woche. Wenn Sie möchten, kann ich Ihnen ein Einzelzimmer mit Zusatzbett geben.

Gast : Ist das ein Spaß? Sie machen einen großen Fehler. Ich suche mir sofort ein anderes Hotel.

1.13. Dialogübungen

Ein Gast und ein Rezeptionist sprechen an der Rezeption. Machen Sie ein Rollenspiel. Der Gast benutzt die Gastreservierungen, der Rezeptionist benutzt die Hotelempfehlungen. Machen Sie neue Vorschläge. Spielen Sie in Rollen.

► Gastreservierungen ◀

1. ein Einzelzimmer	für eine Nacht	mit Meerausblick
2. ein Doppelzimmer	für eine Woche	mit Bergaussicht
3. ein Dreibettzimmer	für drei Nächte	auf der Hofseite
4. eine Suite	für einen Monat	mit Strandaussicht
5. ein Bungalow	für 20 Tage	im Wald

► Hotelempfehlungen ◀

1. ein Einzelzimmer	für eine Nacht	an der Straßenseite
2. ein Doppelzimmer	für fünf Tage	mit Bergaussicht
3. ein Doppelzimmer	für drei Nächte	auf der Hofseite
4. eine Suite	für einen Monat	mit Parkaussicht
5. ein Bungalow	für eine Woche	im Wald

1.14. Eine Schriftliche Reservation

Schreiben Sie nach diesem Muster ein eigenes Beispiel.

16.Mai 2006

Liebe Damen und Herren,

wie ich gehört habe, hat ihr Hotel unseren Freunden sehr gut gefallen.Sie waren letzten Sommer in ihrem Hotel und haben tolle Fotos gemacht.So planen wir(vier Erwachsene und ein Kind) auch den Sommerurlaub bei Ihnen zu verbringen.Wir brauchen für zwei Wochen zwei Doppelzimmer mit Bad+WC, Frühstück und Halbpension und ein Zusatzbett für unsere Kleine.Wir werden zwischen dem 12.Juni und dem 26.Juni bleiben.Können Sie uns die Zimmer für diese Zeit reservieren? Wir hätten auch gern eine Zimmerpreisliste und eine neues Hotelprospekt neben Ihrer Bestätigung.

Mit freundlichen Grüßen,
David Brunovski

E-Mail: david.bruno@hotmail.com
Tel : 0 89-2759748 München D

1.14.1.Füllen Sie die Karte aus

(Sie können die gegebenen Angaben (von 1.14.) benutzen)

 **RESERVIERUNGSKARTE**

Hotel Güneş

Name:.....Vorname:.....f ? m: ? ..

Beruf:..... E-Mail Adresse:.....@.....

Ankunft:..... Uhrzeit:.....

Abreise:..... Nächtezahl:.....

Zimmerart:..... Preis:.....

Kommt aus :..... fährt nach:.....

Begleitet von:..... Personenzahl:.....

Tel./Handynummer:.....

Zahlungsweise

.....

1.15. Bilden Sie Dialoge

Projektstufe	Vorschläge
➤ Sammeln Sie die nötigen Informationen	➤ Lesen Sie die Dialoge noch einmal. Wenn es noch unbekannte Wörter gibt, schauen Sie im Wörterbuch nach. Seien Sie sicher, dass Sie die Dialoge gut verstanden haben.
➤ Spielen Sie in Rollen	➤ Machen Sie mit Ihrem Partner ein Rollenspiel. ➤ Achten Sie auf die Aussprache.
• Bilden Sie Dialoge • Bilden Sie Dialoge	➤ Wechseln Sie : • die Zimmernummer • die Zimmeretagen • die Bezahlungsarten • die Ausstattungslagen ➤ Empfehlen Sie: ➤ ein anderes Zimmer ➤ eine andere Übernachtungsdauer ➤ eine neue Zimmerlage

TEST- 1.2

1.2.1. Ergänzen Sie den Dialog mit den Wörtern aus dem Kästchen.

Faxmaschine- Samstag-Namen -Gern geschehen- reservieren- Einzelzimmer- Telefon-
gratuliere- Zimmerlage- eingetragene- turkisblaue- nicht wahr- wie lange

Herr Schwarz macht im Hotel Nova eine telefonische Reservation.

Rezeptionist : Hotel Nova.Guten Abend.

Herr Schwarz: Guten Abend. Kann ich ein Zimmer(1)?

Rezeptionist : Natürlich, mein Herr. Wie soll das Datum sein?

Herr Schwarz: Für den dritten Mai,(2).

Rezeptionist : Und(3) möchten Sie bleiben?

Herr Schwarz: Samstag und Sonntag, nur zwei Nächte.

Rezeptionist : Selbstverständlich. Möchten Sie ein(4) oder ein Doppelzimmer?

Herr Schwarz: Na ja, haben Sie eine Königssuite frei? Wir sind neu verheiratet.

Rezeptionist : Ich.....(5) und ich checke Sie gleich in unsere Royalsuite ein.

Herr Schwarz: Danke sehr. Das ist sehr großzügig.

Rezeptionist : Herzlichen Glückwunsch. Kann ich Ihren(6) haben, bitte?

Herr Schwarz: Ja, Nadin und Peter Schwarz. S-C-H-W-A-R-Z.

Rezeptionist : Danke. So, ich habe die Familie Schwarz schon in die Suite.....(7).

Und Sie bleiben zwei Tage, von Samstag bis Montag ,(8)?

Herr Schwarz: Ja, so ist es. Gibt es in der Suite ein.....(9)für die Fernverbindung?

Rezeptionist : Natürlich, es gibt im Zimmer ein Telefon und eine(10) .

Herr Schwarz: Noch etwas. Wie ist die(11), bitte?

Rezeptionist : Oh, sie ist unsere beste Suite.Sie hat eine romantische Aussicht auf das(12) Meer.

Herr Schwarz: Vielen Dank für Ihre Hilfe.

Rezeptionist :(13).Wir freuen uns auf Ihre Ankunft. Auf Wiedersehen.

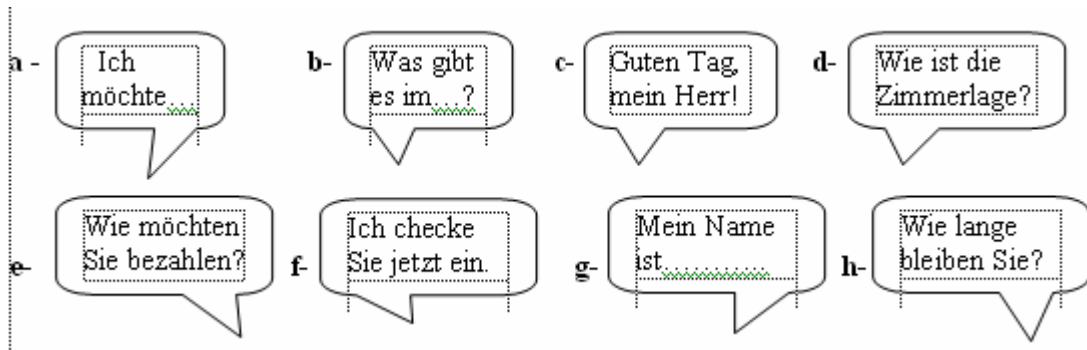
1.2.2. Bringen Sie die passenden Wörter zusammen!

- | | | |
|----|--------------------|---------------------|
| 1. | reservieren | a) e Auskunft |
| 2. | voll | b) geeignet |
| 3. | günstig | c) belegt |
| 4. | der Fahrstuhl | d) persönlich |
| 5. | die Empfangschefin | e) r Lift |
| 6. | privat | f) e Rezeptionistin |
| 7. | Information | g) einchecken |

1	2	3	4	5	6	7

1.2.3. Ordnen Sie die Blasen ein!

Was sagt der Gast / der Rezeptionist?



Der Rezeptionist :

- 1-
- 2-
- 3-
- 4-

Der Gast :

- 1-
- 2-
- 3-
- 4-

1.2.4. Sortieren Sie die Wörter (Was passt wohin?)

- a) Was kann den Gast interessieren?
- b) Was kann das Hotel interessieren?

a-Dreibettzimmer b-Frühstück c-Rezervation d-Name e- tragen f-Meerausblick g-Tennis spielen h-Satteliten-TV i- bezahlen j- Internetraum k-Taxi l- mit Bad m-eine Woche n-Zimmer frei o-Anmeldeformular p- Halbpension r-Wochenende s-Gepäck t-Kinder u-Schlüsselkarte v-für drei Tage w-schwimmen x-Suite y-2 Personen

Gast	1	2	3	4	5	6
	7	8	9	10	11	12

Hotel	1	2	3	4	5	6
	7	8	9	10	11	12

1.2.5. Ergänzen Sie die Lücken mit den Sätzen aus dem Kästchen!

Was sagt der Rezeptionist?

Kein Problem – Kann ich Ihnen helfen? – Wir akzeptieren alle Kreditkarten.
Ich danke für Ihr Verständnis. –Ein Einzelzimmer für 2 Nächte im vierten Stock.

Rezeptionist:(1)?

Gast : Ja, Danke. Mein Name ist Funda Gül. Ich habe ein Einzelzimmer für 2 Tage reserviert.

Rezeptionist: Ja, hier ist sie, Frau Gül.(2)

Gast : Da muss ein Fehler sein. Ich habe ein Zimmer im ersten Stock reserviert .

Rezeptionist:(3). Ich gebe Ihnen ein Zimmer im ersten Stock.(4).

Gast : Nicht zu danken. Wie kann ich bezahlen?

Rezeptionist:(5).

1.2.6. Ergänzen Sie die Lücken mit den Sätzen aus dem Kästchen!

Kann jemand mein Gepäck auf das Zimmer bringen - Hoffentlich sind im Zimmer ein
Fernseher und eine Minibar - Haben Sie ein Zimmer frei - ...Sie ein Zusatzbett in das
Zimmer stellen - Schaut das Zimmer auf die Straße

Was kann der Gast sagen / fragen?

Rezeptionist: Guten Tag ,meine Dame. Wie kann ich Ihnen helfen?

Gästin : Guten Tag,(1)?

Rezeptionist : Ja, wir haben ein Doppelzimmer frei.

Gästin :(2)?

Rezeptionist: Nein, das Zimmer hat einen Gartenblick.

Gast :(3).

Rezeptionist: Natürlich. Im Zimmer gibt es einen Fernseher und eine Minibar.

Gast : Können(4)?

Rezeptionist: Ja, wir stellen gleich ein Extrabett für Ihr Kind.

Gast :(5)?

Rezeptionist: Keine Sorgen. Unser Portier bringt Ihr Gepäck sofort auf Ihr Zimmer.

Vergleichen Sie Ihre Antworten. Wiederholen Sie die Themen noch einmal, wenn Ihre Ergänzungen nicht stimmen.

Selbstkontrolle

Selbstkontrolle	Ja	Nein
Haben Sie die neuen Wörter gelernt?		
Haben Sie den Gästen nach ihren Wünschen gefragt?		
Haben Sie die Gäste über die Zimmereinrichtungen informiert?		
Haben Sie die Gäste über die Hotelausstattungen informiert?		
Haben Sie die Gäste über die Hotellagen informiert?		
Haben Sie die Gäste über die Preise informiert?		
Haben Sie die Reservationen der Gäste gemacht?		
Haben Sie die Wünsche der Gäste höflich abgelehnt?		

Falls Sie “Nein” sagen, wiederholen Sie die Themen noch einmal, bitte.

LERNEINHEIT- 2

DAS ZIEL

Wenn der passende Zustand bereit ist, werden Sie die Dialoge zwischen den Gästen verstehen und Ihnen richtig antworten können.

DIE AUFGABE

- Erkundigen Sie sich nach den Zimmereinrichtungen, Gegenständen und seinen
- Funktionen im Zimmer und nach dem Zimmerservice.
- Hören Sie sich die Beschwerden der Gäste an und achten Sie auf die Verständigung, auf die Probleme und auf die Lösungen.

2. DIE UNTERBRINGUNG IM HOTEL

2.1. In Das Zimmer Einweisen

Petra ist im Hotel und wird auf das Zimmer gebracht.

2.1.1. Neue Wörter

Das sind die neuen Wörter aus den Dialogen. Hören Sie Ihrem Lehrer gut zu und wiederholen Sie sie.

r Vorhang	drehen...nach
Wie geht an?(angehen)	e Fernbedienung
e lokale Sendung	drücken.....auf
r Flaschenöffner	r Safe
vermieten	r Föhn
wählen	e Wäscherei
r Etagendienst	e Schublade
schneiden	anmelden
e Anmeldung	s Zusatzbett /Extrabett
zufrieden sein mit	s Royalbett
s Missverständnis	

2.1.2. Ein Dialog:

Hören Sie Ihrem Lehrer gut zu und wiederholen Sie den Dialog .

Ein Portier bringt Petra in das Zimmer.

Portier : So, meine Dame. Das ist Ihr Zimmer.

Petra : Schön.Stellen Sie das Gepäck dahin ,bitte.
 Portier : Ich öffne Ihnen gleich die Vorhänge.
 Petra: : Ach, mein Gott! Hier ist es sehr warm. Wie funktioniert die Klimaanlage?
 Portier : Drehen Sie den Knopf nach rechts ,bitte,dann wird es im Zimmer gleich kalt.
 Petra : Ja, und wie geht das Fernsehen an?
 Portier : Hier ist die Fernbedienung. Drücken Sie auf den grünen Knopf .Es gibt lokale Sendungen und Kabelfernsehen.
 Petra : Und wo ist der Kühlschrank?
 Portier : Hier links ist eine Minibar. Und der Flaschenöffner ist hier auf dem Schrank. Drücken Sie für den Zimmerservice auf Nummer 1 .
 Petra : Entschuldigen Sie, ist hier im Zimmer ein Safe?
 Portier : Nein, aber an der Rezeption können Sie einen reservieren.
 Petra : Danke sehr.



Bild 7: Im Hotelzimmer

2.1.3. Fragen zum Dialog

Geben Sie kurze Antworten.

1. Was zeigt der Portier?
2. Was öffnet der Portier gleich?
3. Findet Petra das Zimmer kalt?
4. Wie funktioniert die Klimaanlage?
5. Was hat der Fernseher?
6. Ist der Kühlschrank rechts?
7. Wie kann sie den Zimmerservice erreichen?
8. Wo gibt es einen Safe?

2.2. Was Kann Man In Einem Hotelzimmer Finden?

a)

im Zimmer: das Telefon, die Minibar, der Fernseher, das Bett, das Fenster, die Decke, der Teppich, der Schrank, die Steckdose, der Stuhl, der Sessel, die Lampe, die Gardine, der Nähset, die Klimaanlage, das Kissen, der Safe, der Papierkorb, der Vorhang, die Balkontür, der Nachttisch

b)

im Bad :das Handtuch, die Seife, der Spiegel, das Waschbecken, die Dusche, das WC, der Fön, das Toilettenpapier, die Badewanne

2.2.1. Im Zimmer Ist Alles Defekt

(Suchen Sie die passenden Wörter (aus 2.2.) aus und ergänzen Sie die Lücken)

Was sagt der Gast zu seiner Frau?

a)

Der Gast : 'Der Stecker passt nicht in die....., sie ist kaputt.'

Dasist auch kaputt, ich kann es nicht zu machen.

Ist dieauch noch kaputt, ich finde darin kein kaltes Bier?

b)

Der Gast : 'Warum funktioniert dernicht?Der Film wird doch gleich beginnen.

Diefunktioniert auch nicht, ich glaube wir müssen das Fenster aufmachen.

Nimm doch dein Handy.Dasfunktioniert nicht.

Es hat keine Verbindung.



Bild: Im Bad

c)

Der Gast : 'Im Bad fehlen die, womit soll ich jetzt meine Hände waschen?

Ich finde das auch nicht ,es fehlt. Kannst du mir unsere Handtücher geben?

Es wird heute kalt im Zimmer, und diefehlt auch.

Hoffentlich erkälten wir uns nicht. Schau mal in das Bett.

Ohne einkann ich nicht schlafen, dann bekomme ich Halsschmerzen, aber es fehlt.'

2.3. Bilden Sie neue Dialoge

Schreiben Sie die Fragen und die Antworten auf !

Machen Sie ein Rollenspiel, zum Beispiel:

Der Gast :

Der Portier :

- Wie funktioniert die Klimaanlage? - Drehen Sie den Knopf nach rechts.

Fragen	Antworten
a)..... das Fernsehen?	drücken auf- der grüne Knopf
b)..... das Radio?	drehen- der Knopf/drücken auf die Taste / links-recht
c)..... das Telefon?	wählen – die Nummer/drücken auf die Taste
d).....der Föhn?	stecken –der Stecker/drücken auf den Knopf/ oben-unten
e).....geht die Zimmertür auf?	ziehen-die Karte/von oben-nach unten
f).....geht die Balkontür auf?	ziehen – nach links/ nach rechts

2.4. Bilden Sie Dialoge

Machen Sie ein Rollenspiel zwischen dem Gast und dem Portier.
Wechseln Sie die Rollen, zum Beispiel:

Der Gast :

Der Portier:

- Welche Nummer ist die Rezeption? - Wählen Sie die Nummer 0, bitte.
- Drücken Sie auf die Nummer 0, bitte.

0	Die Rezeption
1	Der Zimmerservice
2	Das Restaurant
3	Die Wäscherei
4	Der Etagendienst
5	Der Fitnesscenter
6	Die Sauna
7	Die Bar
8	Der Friseur
9	Das Solarium

2.5. Ein Mini - Dialog

a)

Portier : Das ist Ihr Zimmer, Frau Meier. Einen angenehmen Aufenthalt.

Petra : Danke! Haben Sie Wäscheservice für meine Jacken?

Portier : Ja, es gibt dafür in der Schublade ein Formular. Füllen Sie es aus, bitte!

Petra : Ja, das mache ich später.



Bild 8 : Im Zimmer

b)

Portier : Das ist Ihr Zimmer, Frau Meier. Einen angenehmen Aufenthalt.

Petra : Danke. Ich will meine Haare schneiden lassen. Haben Sie einen Friseur?

Portier : Ja, wir haben einen Friseur im ersten Stock. Melden Sie sich zuerst an, bitte!

Petra : Ja, das mache ich.

c)

Portier : Das ist Ihr Zimmer Frau Meier. Einen angenehmen Aufenthalt.

Petra : Danke. Wo kann ich einen Kaffee trinken?

Portier : Sie können auf der Lobby oder im Garten etwas essen und trinken.

Petra : Danke, das ist schön.

d)

Portier : Das ist Ihr Zimmer Frau Meier. Einen angenehmen Aufenthalt.

Petra : Danke. Kann ich ein Zusatzbett haben?

Portier : Natürlich. Ich sage es sofort dem Etagendienst.

Petra : Danke sehr.

2.6. Dialoge über die Probleme

Nach dem Einchecken zeigt der Portier dem Gast sein Zimmer. Aber der Gast ist mit dem Zimmer nicht zufrieden. Der Portier versucht ihm zu helfen.

Zum Beispiel:

Portier : Hier ist Ihr Zimmer, mein Herr. Ich bringe sofort Ihr Gepäck.

Gast : Danke. Ich sehe hier zwei Einzelbetten, aber ich habe ein Doppelbett reserviert.

Und mein Zimmer blickt nur auf die Berge, nicht auf das Meer. Ich glaube, das ist ein Missverständnis.

Portier : Rufen Sie bitte die Rezeption an.

Gast : Ja, natürlich.

oder so:

Portier : Rufen Sie bitte die Rezeption an.
mit Ihrem Rezeptionsdirektor sprechen, und sofort mein Zimmer wechseln.

Gast : Nein, ich will



Bild 9: Ein Zimmer

2.7. Machen Sie ein Rollenspiel zwischen dem Gast und dem Rezeptionist

Reklamationen

Der Gast reklamiert	Er hat so reserviert
zwei Einzelbetten, Bergaussicht	ein Doppelbett, Meeraussicht
ein Doppelbett, Straßenseite	zwei Einzelbetten, Gartenseite
kein Extrabett, keine Mini-Bar	ein Extrabett, eine Minibar/TV
ein Doppelbett, ein Balkon	ein Royalbett, eine Terrasse

2.7.1. Bilden Sie Dialoge.

Spielen Sie in Rollen, benutzen Sie die Informationen von 2.7.

Zum Beispiel :

Gast : In diesem Zimmer sind zwei Einzelbetten. Wir haben aber nur ein Doppelbett bestellt. Und das Zimmer hat eine Bergaussicht, keine Meeraussicht.

Rezeptionist : Entschuldigen Sie, bitte. Die Zimmer mit Bergaussichten sind belegt.



Bild 10: Eine Bergaussicht

2.8. Beschwerden Und Lösungen In Dialogen

2.8.1. Neue Wörter

Das sind die neuen Wörter aus den Dialogen. Hören Sie Ihrem Lehrer gut zu und wiederholen Sie sie.

ausschalten ≠ einschalten	eiskalt
wüstenwarm	r Reparierservice
säubern lassen	sauber
schmutzig	r Bildschirm
e Erscheinung	e Reklamation
kaputt(defekt)	s Waschbecken
verstopft sein	e Seife
fehlen	klagen
e Matratze	e Bettwäsche
staubig	putzen
r Etagendienst	s Diätmenü
r Nähset	e Schublade
s Gebühr	

2.8.2 Ein Dialog

Susi ruft in ihrem Zimmer die Rezeption an:

Rezeptionistin: Guten Abend. Ich bin Esra. Wie kann ich Ihnen helfen?

Susi : Hallo, Frau Esra. Mein Name ist Susi Stein. Ich bin im Zimmer 315. Ich bin erst neu gekommen.

Rezeptionistin: Herzlich Willkommen, Frau Stein. Haben Sie einen Wunsch?

Susi : Ich habe ein Problem mit der Klimaanlage. Ich kann sie nicht ausschalten. Es ist jetzt eiskalt im Zimmer.

Rezeptionistin: Entschuldigen Sie, Frau Stein. Ich werde das gleich beim Reparierservice anmelden.

Susi : Das ist nicht alles, das Bad ist auch nicht sauber.

Rezeptionistin: Ich werde sofort den Etagendienst anrufen und das Bad säubern lassen.
 Susi : Ach, und der Fernseher funktioniert auch nicht. Auf dem Bildschirm ist keine Erscheinung, können Sie mir helfen?..
 Rezeptionistin: Selbstverständlich, ich rufe den Reparierservice an und wir stellen die Sendungen für sie bereit.



Bild 11: Im Zimmer

2.8.3. Fragen zum Dialog

Geben Sie kurze Antworten.

1. Welche Zimmernummer hat Susi?
2. Hat Frau Stein einen Wunsch oder ein Problem?
3. Was kann Susi nicht ausschalten?
4. Ist es im Zimmer wüstenwarm?
5. Ist das Bad sauber?
6. Was ist nicht auf dem Bildschirm ?
7. Wen schickt die Rezeption für die Reperatur?
8. Was sagt Susi zum Schluss?

2.8.4. Bilden Sie neue Dialoge!

Sie sind ein Gast im Hotel und der Partner ist ein Rezeptionist. Sie sind von Ihrem Zimmer enttäuscht. Und Sie rufen die Rezeption an. Machen Sie ein Rollenspiel!

1. Wechseln Sie die Zimmernummer:
Zimmer 414; Zimmer 657; Zimmer123...
2. Wechseln Sie Ihre Reklamation.
Das Telefon ist kaputt, das Waschbecken ist verstopft, die Seife fehlt...
3. Klagen Sie über Ihre Zimmereinrichtung:
Die Matratze ist schlecht, die Bettwäsche sind alt, das Zimmer ist staubig...

2.8.5. Mini Dialoge

a)

Rezeptionist: Hallo. Hier ist die Rezeption. Sie wünschen, bitte?

Claudia : Ja! Mein Zimmer ist leider noch staubig. Niemand ist zum Putzen gekommen.

Rezeptionist: Verzeihen Sie. Ich melde das sofort dem Etagedienst an.

Claudia : Bitte, seien Sie schnell!



Bild 10: Reklamation im Bad

b)

Rezeptionist: Hallo. Hier ist die Rezeption. Kann ich Ihnen helfen?

Marie : Tja! Ich will mit dem Restaurantdirektor sprechen.

Rezeptionist: Er ist im Moment nicht hier. Wenn Sie eine Message haben, kann ich sie ihm mitteilen. Er ruft sie bestimmt nachher zurück.

Marie : Ok. Bei der Reservation wollte ich ein Diätmenü. Aber im Restaurant sagte man mir, dass sie kein Diätmenü haben. Was soll ich jetzt machen?

Rezeptionist: Ich entschuldige mich vielmals, meine Dame. Ich teile dieses Problem schnell unserem Manager mit.

Marie : Ich danke sehr.



Bild 11: Im Zimmer

c)

Rezeptionist : Guten Morgen, hier ist die Rezeption. Kann ich Ihnen helfen?
 Wanessa : Ja, sicher. Ich kann leider den Nähset nicht finden. Gibt es einen oder nicht?
 Rezeptionist : Haben Sie in die Schublade an der Kommode geschaut?
 Wanessa : Noch nicht!
 Rezeptionist : Gut. Schauen Sie zuerst in die Schublade. Wenn es keinen Nähset gibt, werde ich einen neuen schicken.

d)

Rezeptionist : Hallo, hier ist die Rezeption. Bitte schön?
 Ute : Ich kann meine Schlüsselkarte nicht finden.
 Rezeptionist : Können Sie mir Ihre Zimmernummer sagen, meine Dame?
 Ute : Zimmer 344.
 Rezeptionist : Das ist kein Problem. Wenn Sie an die Rezeption kommen, gebe ich Ihnen eine neue Schlüsselkarte.
 Ute : Vielen Dank!

2.8.6. Über Die Probleme Sprechen

Eine Gästin ruft die Rezeption an. Sie ist nicht zufrieden mit ihrem Zimmer.
 Der Empfangschef versucht ihr zu helfen.
 Rezeptionist: Hallo, Rezeption. Hier ist Ahmet. Kann ich Ihnen helfen?
 Katia : Ich hoffe es. Ich bin mit meinem Zimmer nicht zufrieden.
 Rezeptionist: Haben Sie ein Problem, meine Dame?
 Katia : Na ja. Das ist nicht das Zimmer, das ich reserviert habe. Es schaut auf die Strasse.
 Ich wollte ein Zimmer mit Waldblick .
 Rezeptionist: Ich schaue, was ich für Sie tun kann.
 Ja, ich kann Ihnen ein Zimmer mit Waldblick geben. Soll der Portier gleich kommen und Ihnen helfen? Katia : Vielen Dank! Sie sind sehr nett.



Bild 12: Beschwerden im Zimmer

oder:

Rezeptionist: Es tut mir leid, aber alle Zimmer mit Waldblick sind belegt. Wenn Sie möchten, ist im Moment eine Suite frei und Sie bezahlen kein extra dafür.

Katia : Warum nicht? Das wäre super! Vielen Dank!

oder:

Katia : Nein, danke. Dann bleibe ich lieber in diesem Zimmer.

2.8.7. Reklamationen

Machen Sie ein Rollenspiel mit Ihrem Partner. Achten Sie auf die Tabelle! Zum

Beispiel:

Gast : Sie haben mir ein Zimmer auf der Parkseite gegeben. Ich wollte aber ein Zimmer auf der Seeseite.

Rezeptionist : Verzeihen Sie, alle Zimmer zur Seeseite sind belegt. Wenn Sie wollen, gebe ich Ihnen eine Suite ohne extra Gebühr.

a)

Aussagen von dem Gast

Reklamationen	Wünsche
a) Parkseite	Seeseite
b) in der Nähe von der Disco	ruhige Lage
c) mit Bad	mit Jakuzie
d) Einzelbett	Doppelbett

b) Aussagen von der Rezeption

a) alle Zimmer zur Seeseite belegt → aber eine Suite ohne extra Gebühr
b) heute kein ruhiges Zimmer → aber morgen mit einem ruhigen Zimmer
c) ein Zimmer mit Jakuzie möglich → aber mit extra Gebühr
d) kein Doppelbettzimmer → aber ein Luxus- Suite mit extra Gebühr

TEST- 2

2.1. Ergänzen Sie die Wörter aus dem Kästchen

Fernbedienung- Taste- Flaschenöffner- kaputt- Satelliten-
im Moment- Zimmerservice-Treten...ein - Minibar

Frau und Herr Schwarz sind neu im Hotel angekommen. Der Portier heißt Sie willkommen und bringt Sie in Ihr Zimmer.

der Portier : Sie(1), meine Dame.

Fr. Schwarz : Stellen Sie unser Gepäck neben das Bett, bitte!

der Portier : Wie Sie möchten, meine Dame!

Fr. Schwarz : Hier ist es sehr kalt. Ist die Klimaanlage vielleicht(2)?

der Portier : Drücken Sie auf diese runde(3). Dann wird es wärmer.

Fr. Schwarz : Und wo ist die (4) von dem Fernseher ?

der Portier : Hier ist sie. Wir haben(5)- und Kabelanschluss.

Hr. Schwarz: Gibt es auch etwas Kaltes zum Trinken?

der Portier : Selbstverständlich. Dort drüben an der Ecke steht eine(6). Da finden Sie alles. Der(7) liegt auf der Mini-Bar.

Fr. Schwarz : Haben Sie(8)?

der Portier : Ja, wir haben 24 Stunden Zimmerservice. Haben Sie noch Fragen, meine Dame?

Hr. und Fr.

Schwarz : Danke sehr, (9) nicht.

2.2. Ergänzen Sie den Dialog mit den gegebenen Sätzen!

Haben Sie ein Problem? - Hallo - Verzeihen Sie , bitte-
Danke für Ihre Hilfe - Frau Kellnerin

Gast :(1)(2) Schauen Sie mal?

Kellnerin : Ja, mein Herr.(3)?

Gast : Wir haben drei Flaschen Cola bestellt. Aber nur eine Cola ist gekommen.

Kellnerin : Nur eine Flasche Cola? Ja, da haben Sie recht.(4).
Ich bringe sie sofort.

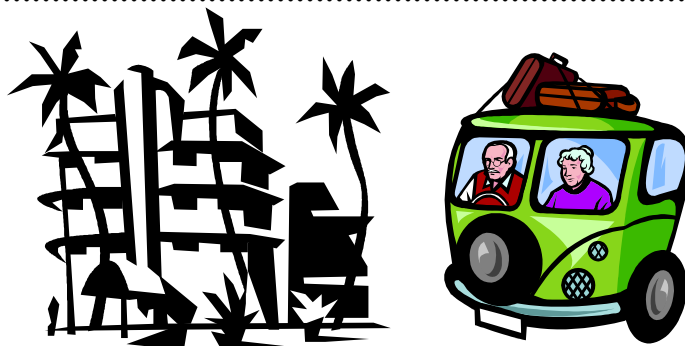
Gast :(5).

2.3. Machen Sie Kombinationen. Was passt zusammen?

Ordnen Sie für alle Wortgruppen das passende Wort in der Mitte zu.
Zum Beispiel : (b → 4: Tauchkurs, Reitkurs, Segelkurs)

a) Wellness Resort Boutique		1. glas 2. clup 3. becken 4. kurs 5. tour 6. karte 7. saft 8. abend 9. hotel 10. schrank 11. tür 12. saison		b) Wasch Sand Schwimm
b) Tauch Reit Segel				h) Kinder Fitness Golf
c) Sommer Winter Hoch				i) Rad Rafting Boot
d) Apfel Orangen Kiwi				j) Reise Kredit Schlüssel
e) Wein Tee Wasser				k) Musik Folklore Türkischer
f) Zimmer Balkon Lift				l) Kühl Kleider Bücher

- a).....
- b)...(b/4)...Tauchkurs.../.....Reitkurs.../.....Segelkurs.....
- c).....
- d).....
- e).....
- f).....
- g).....
- h).....
- i).....
- j).....
- k).....
- l).....



2.4. Ergänzen Sieden Dialog mit den gegebenen Sätzen!

das stimmt – können Sie meine Rechnung nachkontrollieren – Lassen Sie mich schauen –
Ich habe die Minibar nicht benutzt- Rechnen Sie alles noch einmal.

Gast : Entschuldigen Sie,.....?(1)
Rezeptionist: Natürlich, mein Herr. Ist da ein Problem ?
Gast :(2)
Rezeptionist: Keine Minibar?!(3).
Ja,(4). Sie haben recht.
Gast :(5).

2.5. Was passt?(Ergänzen Sie mit den Wörtern aus dem Kästchen)

Tropfen - persönlich – das Handtuch – reinigen – fließt – Bad – genügende- Urlaub

Beate : Ist da die Rezeption?
Rezeptionist: Ja, ich bin der Empfangschef Hakan.
Beate : Hier ist Frau Beate Koch, Zimmer 435 .
Rezeptionist: Bitte, Frau Koch. Wie kann ich Ihnen helfen?
Beate : Ich bin sehr enttäuscht. Mein(1) ist sehr schmutzig.Schicken
Sie jemanden, um das Bad zu(2).
Und die Dusche ist kaputt, kein(3) Wasser
.....(4) im Bad.
Rezeptionist: Wie kann das sein?
Beate : Und das ist nicht alles.Es fehlt die Seife,und(5).
Es gibt sogar kein Toilettenpapier.
Rezeptionist: Entschuldigen Sie.Ich werde mein Bestes tun,aber wir haben im Moment keine
.....(6) Zimmerfrauen .Ich beschäftige mich sofort
damit(7).
Beate : Was soll denn das? Werden wir(8)machen oder
mit Problemen kämpfen?

2.6. Was passt hier nicht? (Unterstreichen Sie das Falsche Wort)

1. Seife –Bad – Handtuch – Wasser – Baum
2. Sessel – Hochhaus – Stuhl – Liegestuhl – Couch
3. Animateur – Internetraum – Leseraum – Fernsehzimmer – Konferenzraum
4. arbeiten – kaputt sein – funktionieren – im Betrieb sein – eingeschaltet sein
5. Joggen – wandern – spielen – essen - trainieren
6. Kreditkarte – Reservationskarte – Schlüsselkarte – Menükarte - Mondkarte
7. Keller – EZ – DZ – Suite – Bungalow
8. in das Zimmer gehen – für das Zimmer gehen – vor das Zimmer gehen – aus dem
9. Zimmer gehen – durch das Zimmer gehen

Vergleichen Sie Ihre Antworten.Wiederholen Sie die Themen noch einmal, wenn Ihre Ergänzungen nicht stimmen.

Selbstkontrolle

Selbstkontrolle	Ja	Nein
1.Haben Sie die neuen Wörter gelernt?		
2.Können Sie die Hotelreservierungen machen?		
3.Können Sie die Fragen der Gäste beantworten?		
4.Können Sie Infos über das Hotel geben?		
5.Können Sie Infos über die Zimmer geben?		
6.Haben Sie die Gästereklamationen gelöst?		
7.Haben Sie Vorschläge auf die Gästewünsche gemacht?		
8.Haben Sie die Zahlungsweisen erklärt?		
9.Haben Sie Infos über den Zimmerservice gegeben?		
10.Haben Sie erklärt, wie die Gegenstände im Zimmer funktionieren?		

Falls Sie “Nein” sagen, wiederholen Sie die Themen noch einmal, bitte.

LÖSUNGSSCHLÜSSEL

Lerneinheit 1 /

Test- 1

1.1. Schreiben Sie die Fragesätze!

- a) Wie ist Ihr Name, bitte?
- b) Wie heißt Ihr Mann?
- c) Wie heißt Ihre Straße?
- d) Woher kommen Sie?
- e) Was sind Sie von Beruf?
- f) Wo wohnen Sie?
- g) Wie viele Kinder haben Sie?

1.2. Welche Antwort passt?

- 1-g 2-e 3-n 4-f 5-m 6-o 7-k 8- 9-q 10-h
11-r 12-d 13-j 14-i 15-b 16-l 17-c 18-a

TEST 1.2.

1.2.1. Ergänzen Sie den Dialog!

- 1. reservieren
- 2. Samstag
- 3. wie lange
- 4. Einzelzimmer
- 5. gratuliere
- 6. Namen
- 7. eingetragen
- 8. nicht wahr
- 9. Telefon
- 10. Faxmaschine
- 11. Zimmerlage
- 12. turkisblaue
- 13. Gern geschehen

1.2.2. Bringen Sie die passenden Wörter zusammen.

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

1.2.3. Was sagt der Gast?

- a- Ich möchte...
- b- Was gibt es im?
- d- Wie ist die Zimmerlage?
- g- Mein Name ist...

Was sagt der Receptionist?

- c- Guten Tag, mein Herr!
- e- Wie möchten Sie bezahlen?
- d- Ich checke Sie jetzt ein.
- h- Wie lange bleiben Sie?

1.2.4. Sortieren Sie die Wörter!

GAST	1-a	2-c	3-d	4-g	5-i	6-k
-	7-m	8-r	9-t	10-v	11-w	12-y

HOTEL	1-b	2-e	3-f	4-h	5-j	6-l
-	7-n	8-o	9-p	10-s	11-u	12-x

1.2.5. Ergänzen Sie die Lücken!

1. Kann ich Ihnen helfen?
2. Ein Einzelzimmer für zwei Nächte im 4.Stock.
3. Kein Problem.
4. Ich danke für Ihr Verständnis.
5. Wir akzeptieren alle Kreditkarten.

1.2.6. Ergänzen Sie die Lücken.

1. Haben Sie ein Zimmer frei?
2. Schaut das Zimmer auf die Straße?
3. Hoffentlich sind im Zimmer ein Fernseher und eine Minibar.
4. ein Zusatzbett in das Zimmer stellen?
5. Kann jemand mein Gepäck auf das Zimmer bringen?

Lerninheit 2

Test 2

2.1 Ergänzen Sie die Wörter.

1. Treten...ein
2. kaputt
3. Taste
4. Fernbedienung
5. Sateliten
6. Minibar
7. Zimmerservice
8. im Moment

2.2. Ergänzen Sie den Dialog !

1. Hallo.
2. Frau Kellnerin.
3. Haben Sie ein Problem?
4. Verzeihen Sie, bitte.
5. Danke für Ihre Hilfe.

2.3. Machen Sie Kombinationen:

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

2.4. Ergänzen Sie den Dialog mit den gegebenen Sätzen.

1. können Sie meine Rechnung nachkontrollieren
2. Ich habe die Minibar nicht benutzt.
3. Lassen Sie mich schauen.
4. das stimmt.
5. Rechnen Sie alles noch einmal.

2.5. Was passt?

1. Bad
2. reinigen
3. Tropfen
4. fließt
5. das Handtuch
6. genügende
7. persönlich
8. Urlaub

2.6. Was passt hier nicht?

1. Baum
2. Hochhaus
3. Animateur
4. kaputt sein
5. essen
6. Mondkarte
7. Keller
8. für das Zimmer gehen

QUELENNACHWEIS

- ÇOBAN, Adalet –Almanca Öğretmeni, **Yayımlanmamış Ders Notları**
- YAĞANOĞLU, H. Sami –Almanca Öğretmeni, **Yayımlanmamış Ders Notları**
- www.office.microsoft.com.tr/tr-tr/clipart