

**T.C.
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ**

**MESLEK ALMANCASI- 2
222YDK028**

Ankara, 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	2
LERNEINHEIT- 1	4
1. DIE unterbringung und hilfeleistungen	4
1.1. Den Gästen Helfen	4
1.1.1. Neue Wörter	4
1.1.2. Ein Dialog.....	4
1.1.3. Fragen zum Dialog	5
1.1.4. Bilden Sie neue Dialoge	5
1.1.5. Mini Dialoge.....	6
1.1.6. Probleme Lösen	7
1.1.7. Dialoge bilden.....	7
1.2. Sich Informieren	8
1.2.1. Neue Wörter	8
1.2.2. Ein Dialog.....	9
1.2.3. Fragen zum Dialog	10
1.2.4. Bilden Sie neue Dialoge	10
1.2.5. Mini Dialoge.....	11
1.3. Probleme lösen.....	12
1.3.1. Spielen Sie in Rollen	13
TEST- 1.....	14
LERNEINHEIT- 2	18
2. DIE ABRECHNUNG DAS AUSCHECKEN DIE VERABSCHIEDUNG VON GÄSTEN	18
2.1. Auschecken	18
2.1.1. Neue Wörter.....	18
2.1.2. Ein Dialog.....	18
2.1.3. Fragen zum Dialog	19
2.2. Bilden Sie neue Dialoge.....	20
2.3. Mini Dialoge	20
2.4. Auf Beschwerden Reagieren.....	22
2.5. Dialogübungen	23
TEST- 2.....	24
LÖSUNGSSCHLÜSSEL	28
QUELENNACHWEIS	30

AÇIKLAMALAR

KOD	222YDK028
ALAN	Konaklama Hizmetleri- Seyahat Acenteciliği
DAL/MESLEK	Önbüro Elemanlığı- Kat Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Meslek Almancası- 2
MODÜLÜN TANIMI	Konuğun tesiste aldığı hizmetler ve check-out(çıkış) sürecinde yaptığı konuşmaları yabancı dilde doğru olarak anlama ve konuşmanın öğretildiği bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	Meslek Almancası 1 Modülünü almış 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: 1. Konuğun tesiste aldığı hizmetlerde yaptığı konuşmaları doğru anlayabilecek ve cevap verebileceksiniz. 2. Konuğun check-out sürecinde yaptığı konuşmaları doğru anlayabilecek ve cevap verebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam:Sınıf ortamı 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, öğretmenin 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.

Ülkemizin her alanda olduğu gibi Turizm sektöründe de iyi yetişmiş elemanlara ihtiyacı vardır. İyi yetişmiş eleman mesleki becerilerinin yanısıra öğrendiği yabancı dili konuşan insandır. Anadilinden farklı olarak öğrenilen yabancı dil sayesinde değişik insanlarla, kültürlerle, iş imkânlarıyla karşılaşacak ve misafirperverliğimizi göstermiş olacaksınız.

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

LERNEINHEIT- 1

DAS ZIEL

Hier lernen Sie das Check-in im Unterbringungsbereich.

DIE AUFGABE

- Finden Sie die neuen Wörter aus dem Wörterbuch. Gehen Sie an die Rezeption und hören Sie die Telefongespräche an.

1. DIE UNTERBRINGUNG UND HILFELEISTUNGEN

1.1. Den Gästen Helfen

1.1.1. Neue Wörter

Lernen Sie die neuen Wörter von den Dialogen. Hören Sie Ihrem Lehrer gut zu und wiederholen Sie sie.

- s Fieber r Krankenwagen
- herbeirufen schlimm
- sich ...fühlen schwitzen
- s Symptom ohnmächtig sein
- bewusstlos Angst haben
- r Saniter e Verbindung
- r Facharzt

1.1.2. Ein Dialog

Hören Sie dem Lehrer sorgfältig zu und wiederholen Sie den Dialog.

Victoria Kraft ruft die Rezeption an. Sie möchte Hilfe.

Victoria: Hallo! Ist dort die Rezeption? Ich bin Victoria Kraft. Zimmernummer 201.

Rezeptionist: Ja, Frau Kraft. Wie kann ich Ihnen helfen?

Victoria: Mein Kind hat hohes Fieber. Haben Sie einen Arzt?

Rezeptionist: Nein, leider haben wir keinen Arzt im Hotel. Aber ich kann Ihnen sofort einen

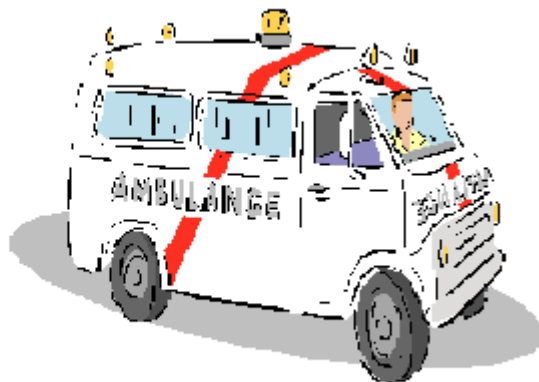
Arzt und einen Krankenwagen herbeirufen. Machen Sie keine Panik! Ist es so schlimm?

Victoria: Er fühlt sich nicht gut. Er schwitzt viel.

Rezeptionist: Ich rufe sofort einen Arzt. Können Sie noch andere Symptome darüber sagen?

Victoria: Er ist wie ohnmächtig und redet bewusstlos. Ich habe viel Angst. Ich weiß nicht was ich tun soll, können Sie mir helfen ?

Rezeptionist: Seien Sie ruhig! Ich schicke Ihnen sofort unseren Saniter. Dann mache ich schnell eine Verbindung mit einem Facharzt. Ich werde Sie wieder anrufen. Victoria: Vielen Dank! Bitte etwas schnell.



1.1.3. Fragen zum Dialog

Beantworten Sie die Fragen!

1. Warum ist Victoria aufgeregt?
2. Was hat Ihr Kind?
3. Was will Victoria von der Rezeption?
4. Hat das Hotel einen Arzt?
5. Welche Symptome zeigt das Kind?
6. Was soll Victoria nicht machen?
7. Wen schickt der Rezeptionist schnell aufs Zimmer?
8. Worauf wartet Victoria?

1.1.4. Bilden Sie neue Dialoge

Sie sind ein Gast und Ihr Partner ist der Rezeptionist. Sie brauchen dringend Hilfe. Unten finden Sie drei verschiedene Informationen. Spielen Sie in Rollen!

1. Wechseln Sie die Zimmernummer, z. B.:
Zimmer 403, Zimmer 542, Zimmer 777.

2. Wechseln Sie die Krankheit, z.B.:
Zahnschmerzen, Kopfschmerzen, Magenschmerzen.

3. Wechseln Sie die Gästewünsche z. B.:
Den Arzt in das Zimmer schicken, einen Krankenwagen rufen, nach Arznei fragen.

1.1.5. Mini Dialoge

- Rezeptionist: Wie kann ich Ihnen helfen?
 - Max : Oh, meine Handybatterie ist leer. Haben Sie ein Aufladegerät?
 - Rezeptionist: Ja, in der Ecke ist ein Aufladeautomat gegen Gebühr.
 - Max : Danke, sehr.

- Rezeptionist: Wie kann ich Ihnen helfen?
 - Max : Ich warte dringend auf ein Faxschreiben, aber ich habe es noch nicht erhalten.
 - Rezeptionist: Es tut mir leid. Unsere Faxmaschine funktioniert im Moment nicht.
 - Max : Können Sie mich benachrichtigen, wenn es bereit ist?



Bild 1: Im Internetraum

- Rezeptionist: Wie kann ich Ihnen helfen?
 - Max : Das Telefon gibt kein Signal. Hat es keine Verbindung?
 - Rezeptionist: Versuchen Sie, bitte, mit dem Telefon in der zweiten Telefonzelle!
 - Max : Ja, das mache ich. Danke..

- Rezeptionist: Wie kann ich Ihnen helfen?
- Max : Ich habe versucht, eine E-Mail zu senden.
 - Aber das geht nicht.
 - Rezeptionist: Es tut mir leid. Wir haben ab heute morgen
 - keine Internetverbindung.
 - Max : Ok. Ich versuche das später noch einmal.
 - Rezeptionist: Wie Sie wollen.
 - Max : Danke.

1.1.6. Probleme Lösen

Ein Gast ist im Internetaum des Hotels. Er hat Probleme mit dem Computer. Der Rezeptionist will dem Gast helfen.

Zum Beispiel:

Rezeptionist: Kann ich Ihnen helfen, mein Herr?

Gast : Ja, ich kann meine E- Mail nicht senden

Rezeptionist: Was für ein Problem kann es denn geben?

Gast : Es gibt keine Online- Verbindung.

Der Rezeptionist sagt:

Rezeptionist: Darf ich das einmal versuchen?

Oder

Rezeptionist: Kann ich mal sehen, wie Sie die Online-Verbindung gemacht haben?

Der Gast antwortet:

Gast: Ja, bitte.

Oder

Gast: Nein, danke. Ich versuche es selbst.

1.1.7.Dialoge bilden

Bilden Sie Dialoge.Machen Sie ein Rollenspiel und wechseln Sie die Rollen!. Sie können die Informationen in den Kästchen verwenden.

Der Gast

SCHWIERIGKEITEN WÜNSCHE

1. die Handybatterie ist leer will
2. keine Post erhalten will
3. schlechte Telefonverbindung
4. keine E-Mail senden können



das Handy aufladen.
nachkontrollieren.
will eine bessere Telefonverbindung.
will Hilfe von der Rezeption.

Rezeptionist

1. kein
2. bis
- 3.
4. etwas



Aufladegerät haben.
zum Abend warten.
außer dem Hotel telefonieren.
warten.

1.2. Sich Informieren

Gäste haben Fragen. Sie wollen alles von der Umgebung wissen und fragen oft nach Adressen.

1.2.1. Neue Wörter

Lernen Sie die neuen Wörter von den Dialogen. Hören Sie Ihrem Lehrer gut zu und wiederholen Sie sie.

weit s Verkehrsmittel

zu Fuß r Souvenirladen

e Kreuzung r Wochenmarkt

überqueren s Einkaufszentrum

biegen... nach links/rechts e Lunaparkkarte

bereit sein dauern

fast gern geschehen

1.2.2. Ein Dialog

Cindy geht zum Hotelportier.

Portier: Ja, meine Dame?

Cindy: Sagen Sie mir, bitte, wie kann ich zur Post gehen?

Portier: Sie wollen zur Post gehen? Sie ist aber sehr weit zum Hotel.

Cindy: Das ist egal?

Portier: Wie wollen Sie hingehen? Zu Fuß, mit dem Taxi, mit dem Bus oder mit dem Dolmusch?

Cindy: Ich möchte zu Fuß gehen.

Portier: Gehen Sie vom Hotel nach links, bis zur Kreuzung, überqueren Sie die Kreuzung, gehen Sie bis zur nächsten Ecke, biegen Sie nach links, da ist die Post.

Cindy: Also, zuerst nach links, dann über die Kreuzung, dann bis zur Ecke und nach links.

Habe ich alles richtig verstanden?

Portier: Ja, Sie haben alles richtig verstanden.



Bild : Informationen vor dem Hotel

Cindy: Und ich brauche ein Taxi für heute Abend. Ich habe eine Theaterkarte gekauft. Geht das?

Portier: Um wie viel Uhr möchten Sie abfahren?

Cindy: Das Theaterspiel beginnt um 20⁰⁰ Uhr. Wann muss ich bereit sein?

Portier: Äh, die Fahrt dauert fast 15 Minuten. Kommen Sie um 19.30 Uhr vor das Hotel!

Cindy: Vielen Dank. Ich bin um 19.30 Uhr vor der Hoteltür bereit.

Portier: Gern geschehen.



Bild 2: Ein Gast informiert sich

1.2.3. Fragen zum Dialog

Geben Sie kurze Antworten.

1. Wohin will Cindy gehen?
2. Welche Verkehrsmittel fahren zur Post?
3. Wie möchte sie zur Post gehen?
4. Ist die Post sehr weit zum Hotel?
5. Was braucht Cindy für heute Abend?
6. Wann beginnt das Theaterspiel?
7. Wie lange dauert die Fahrt zum Theater?
8. Wann muss Cindy vor dem Hotel bereit sein?

1.2.4. Bilden Sie neue Dialoge

Sie sind der Gast und Ihr Partner ist der Portier. Bilden Sie 3 verschiedene Dialoge, wechseln Sie nur eine Situation. Machen Sie ein Rollenspiel.

- Wechseln Sie die Orte: der Souvenirladen, der Wochenmarkt, das Einkaufszentrum.
- Wechseln Sie die Wegbeschreibung: geradeaus, nach links, über die Straße, nach rechts
- Wechseln Sie die Karte: Die Kinokarte, die Zirkuskarte, die Lunaparkkarte

1.2.5. Mini Dialoge

- **Portier:** Verzeihen Sie, meine Dame. Bitte, achten Sie auf Ihre Tasche, denn in diesem

Gebiet sind viele Taschendiebe.

Inge: Oh, das ist aber schlimm. Ich danke für Ihre Warnung.

Portier : Seien Sie ganz vorsichtig!.

Inge: Das mache ich.

- **Katia:** Können Sie mir auf dieser Stadtkarte helfen?

Portier: Natürlich meine Dame.

Katia: Ich kann die Mini-City in Antalya nicht finden.

Portier: Das ist nicht leicht zu finden. Die Beschreibung auf der Karte ist nicht klar.



Bild 3: Fragen an den Portier

- **Sonia:** Ich muss in einer Stunde auf dem Flughafen sein. Aber der Transferbus zum

Flughafen ist noch nicht da. Wann kommt er denn?

Portier: Ich glaube in zwei Stunden wird er hier sein..

Sonia: Soll ich vielleicht mit dem Taxi hinfahren? Ist das besser?

Portier: Das wäre besser, meine Dame.

- **Gaby:** Verzeihen Sie, ich werde heute ins Kino gehen. Aber davor möchte ich eine türkische Spezialität essen.

Portier: Ja, da kann ich Ihnen die Döner- und Kebab- Restaurants empfehlen.

Gaby: Das klingt gut. Das ist eine gute Idee.



Bild 4: In der Lobby

1.3. Probleme lösen

Ein Gast fragt nach einem Transfer zum Flughafen. Der Portier hilft ihm. Machen Sie ein Rollenspiel. Wechseln Sie die Rollen.

Gast: Mein Flugzeug fliegt um 16.00 Uhr ab. Wann soll ich bereit sein?

Portier: Es ist schon 13.00 Uhr. Da haben Sie wenig Zeit. Sie müssen mindestens drei Stunden vor dem Abflug im Flughafen sein..

Gast: Ah, dann habe ich nicht viel Zeit! Meinen Sie, ich soll besser mit einem Taxi fahren?

Portier: Das wäre besser meine Dame. Denn der Bus wird gegen 14.30 Uhr kommen, vielleicht verpassen Sie das Flugzeug.

Oder:

Portier : Sie können mit der U- Bahn fahren. Dann müssen Sie das Hotel um 13.30 Uhr verlassen.



der Gast antwortet:

Gast: Danke, ich nehme ein Taxi.

Oder:

Gast : Danke, ich fahre lieber pünktlich mit der U-Bahn .

1.3.1. Spielen Sie in Rollen

Der Gast muss pünktlich im Kino sein,er hat aber Probleme mit dem Verkehr. Erklären Sie dem Gast die Verkehrsmittel, die er benutzen kann.

Gast

Ziel Zeit
1. Megapol Kinos 16.30 Uhr.
2. Metropol Kinos 19.20 Uhr
3. Cinebonus Kinos 21.45 Uhr

Transferinformation

Der Gast muss immer 10 Minuten vor dem Filmbeginn im Kino sein.
1. zu Megapol Kinos: ungefähr 15 Min.mit dem Bus
2. zu Metropole Kinos: ungefähr 30 Min. mit der S- Bahn (Straßenbahn)
3. zu Cinebonus Kinos: ungefähr 40 Min. mit der U-Bahn (Untergrundbahn)

TEST- 1

1.1. Ergänzen Sie den Dialog mit den gegebenen Wörtern aus dem Kästchen.

entweder- Aperitif- bestellen- vorbereiten- oder- Hauptmenü-
Rotwein

Gast : Hallo, Zimmerservice? Hier ist Zimmer 303. Wir wollten für heute Abend ein Essen für zwei Personen(1) .
 Zimmerservice: Wie Sie wünschen, mein Herr. Was hätten Sie gern?
 Gast : Wir möchten mit einem (2) anfangen, dann wollen wir als(3) einen Wienerschnitzel und eine Flasche (4).
 Zimmerservice: Das werden wir für Sie(5). Wann wollen Sie die Bestellung bereit haben?
 Gast : Gegen 20.00 Uhr. Wie kann ich das bezahlen?
 Zimmerservice: Sie können das Essen(6) gleich bezahlen ,(7)
 wir tragen die Summe in die Rechnung ein .
 Gast : In Ordnung! Übertragen Sie die Summe in meine Rechnung. Danke für alles.

1.2. Beantworten Sie die Fragen!.

1. Bleiben die Gäste im Zimmer 305?
2. Möchten die Gäste mit einem Aperitif anfangen?
3. Bestellen die Gäste als Hauptmenü einen Kartoffelsalat?
4. Soll die Bestellung zum Frühstück sein?
5. Soll die Bestellung gegen 20.00 Uhr kommen?
6. Möchte der Gast die Rechnung eintragen lassen?

	Ja	Nein
1		
2		
3		
4		
5		
6		

1.3. Lesen Sie den Dialog und ergänzen Sie mit den gegebenen Wörtern aus dem Kästchen

besuchen- "Yivli"- Stadtplan- "Kaleiçi"- historische- Strand- Buslinien-
Vergnügen- Uhrturm- mächtige- Yacht- Moschee

Jürgen ist ein Tourist und ist neu in Antalya angekommen. Er möchte Auskunft über die Sehenswürdigkeiten und möchte ein Taxi bestellen.

Rezeptionist: Kann ich Ihnen helfen, mein Herr?

Jürgen : Ja, bitte. Haben Sie einen.....(1) von Antalya und einen-Plan (2)?

Rezeptionist: Meinen Sie den Plan von Antalya ?

Jürgen : Ja, so ist es.

Rezeptionist: Einen Moment. Hier, bitte schön.

Jürgen : Das ist aber nicht alles. Welche(3) Sehenswürdigkeiten kann ich.....(4)?

Rezeptionist. Ja, es gibt viele. Hier ist der alte , (5) hier ist das Hadrianus-Tor,

hier die(6)-Minarette, hier die(7) Muratpaşa

..... (8), und wenn Sie die Treppen runter gehen , ist da der alte kleinehafen (9) mit seiner kleinen Moschee.

Der Karaalioğlu Park, das alte Museum, der Hıdırlık-Turm. Hier ist der Mermerli(10) da können Sie schwimmen. Am Fuß von dem alten Innenstadt“”(11).

Jürgen : Das ist sehr interessant. Wo kann ich ein Taxi finden?

Rezeptionist: Ich kann für Sie ein Taxi bestellen..

Jürgen : Danke, Sie haben mir sehr geholfen.

Rezeptionist: Nicht zu danken. Viel

.....(12)!

1.4. Fragen zum Dialog.(Unterscheiden Sie das richtige Wort)

1. Wonach fragt Jürgen zuerst?
 - A) Flugplan
 - B) Bahnstreckenplan
 - C) Stadtplan
 - D) Schulplan
2. Was gibt der Rezeptionist Jürgen ?
 - A) den Stadtplan
 - B) Hauskarte
 - C) Bestellungskarte
 - D) Visakarte
3. Welches Gebäude ist ein historischer Platz in Antalya?
 - A) Kızkulesi
 - B) Taksim Platz
 - C) Rumeli Turm
 - D) Yivli Minarette

-
4. Wie heißt die mächtige Moschee?
- A) Muratpaşa Mo.
 - B) Selimiye Moschee
 - C) Sultan Ahmet Mo.
 - D) Maltepe Mo.
5. Wo ist der Mermerli-Strand?
- A) Am Fuße der Innenstadt
 - B) im Wald
 - C) im Park
 - D) im Zentrum

Selbstkontrolle

Selbstkontrolle	JA	NEIN
Haben Sie die neuen Wörter gelernt?		
Können Sie dem Gast helfen?		
Können Sie dem Gast Auskunft geben?		
Können Sie dem Gast den Weg beschreiben ?		
Können Sie dem Gast die Sehenswürdigkeiten erzählen?		
Können Sie dem Gast Infos über die Entfernungzeit geben?		
Haben Sie auf die Reklamationen positiv reagiert?		

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

LERNEINHEIT- 2

DAS ZIEL

Falls alle Bedingungen erfüllt sind, können Sie im Hotel auschecken ,die Abrechnung vorlegen und darüber kommentieren.

DIE AUFGABE

- Lernen Sie die neuen Wörter. Gehen Sie zur Rezeption und hören Sie die Gespräche an der Rezeption an. Achten Sie auf die Rechnungen,
- Reklamationen und Quittungen. Verabschieden Sie sich sehr nett von den Gästen.

2. DIE ABRECHNUNG DAS AUSCHECKEN DIE VERABSCHIEDUNG VON GÄSTEN

2.1. Auschecken

2.1.1. Neue Wörter

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

auf jeden Fall abreisen
buchstabieren zurückrechnen
übersteigen nachprüfen
e Überfüllung e Belästigung
erwidern e Hoteleintragung
e SnackBar s Gebühr
r Bügeldienst feststellen
rechtgeben

2.1.2. Ein Dialog

Hören Sie dem Lehrer sorgfältig zu und wiederholen Sie den Dialog.
Helga checkt im Hotel aus.

Helga : Hallo, ich möchte heute abreisen. Können Sie meine Rechnung vorbereiten?
Rezeptionist: Ja, natürlich. Kann ich Ihren Namen haben?
Helga : Helga Schön. Mein Zimmer ist 404.
Rezeptionist: Können Sie mir Ihren Nachnamen buchstabieren?

Helga : S-C-H-Ö-N.

Rezeptionist: Danke, Sie haben doch bei uns eine Woche übernachtet, oder?

Helga : Ja, nur eine Woche.

Rezeptionist: Ich schaue nach. Ah, hier ist das Frau Schön. Wie möchten Sie bezahlen?

Helga : Akzeptieren Sie die Kreditkarte?

Rezeptionist: Natürlich, meine Dame. Danke... Können Sie hier unterschreiben?
Und hier ist Ihre Quittung!.

Helga : Vielen Dank!.

Rezeptionist: Hoffentlich hatten Sie gute Zeit in unserem Hotel.

Helga : Ja, durchaus. Es war wunderschön..

Rezeptionist: Wir hoffen Sie wieder zu sehen, meine Dame.

Helga : Auf jeden Fall komme ich wieder . Auf Wiedersehen!



Bild 5: Abschied im Hotel

2.1.3. Fragen zum Dialog

1. Wann will Helga abreisen?
2. Was will Helga von dem Rezeptionisten?
3. Was muss Helga buchstabieren?
4. Wonach schaut der Rezeptionist?
5. Wie möchte Helga bezahlen?
6. Wo muss Helga unterschreiben?
7. Was bekommt sie von der Rezeption?

2.2. Bilden Sie neue Dialoge

Sie sind ein Gast im Hotel und checken aus. Der Partner ist der Rezeptionist. Bilden Sie drei verschiedene Dialoge. Wechseln Sie nur eine Information. Spielen Sie in Rollen!

1. Wechseln Sie den Namen:
Boris Becker ,Tom Hanks ,Grace Kelly
2. Wechseln Sie die Zimmernummer:
Zimmernummer 365, Zimmernummer 453 , Zimmernummer 333
3. Wechseln Sie die Zahlungsweise:
in Bar, Kreditkarte, Reisescheck.

2.3. Mini Dialoge

a) Rezeptionist: Können Sie mir Ihre Zimmernummer sagen?

Maria : Ja, Zimmer 255.

Rezeptionist: Verzeihen Sie, ich habe die Nummer nicht verstanden. Können Sie sie noch einmal wiederholen?

Maria : Ja, Ich bin im Zimmer 255.

Rezeptionist: Sie sind doch in unserem Hotel nur eine Woche geblieben, nicht wahr?

Maria : Ja, das ist richtig.



Bild 7: Reklamationen an der Rezeption

b) Rezeptionist: Hier ist Ihre Rechnung!

Heidi : Entschuldigung, hier ist ein Fehler. Ich habe den Arzt schon bezahlt. Aber hier sehe ich eine extra Rechnung.

Rezeptionist: Moment, ich kontrolliere sie noch einmal. Da haben Sie recht. Hier ist ein

Fehler. Ich rechne von der Summe 150 € zurück.

Heidi : Danke schön.

Rezeptionist: Und wie möchten Sie bezahlen?

c) Rezeptionist: Hier ist Ihre Rechnung. Wie möchten Sie bezahlen ?

Gabi : Ich möchte mit der Kreditkarte bezahlen.

Rezeptionist: Ja, das können Sie machen. Kann ich Ihre Karte haben?

Gabi : Hier ist sie.

Rezeptionist: Entschuldigen Sie, meine Dame. Ihre Rechnung übersteigt das Limit.

Gabi : Versuchen Sie mal diese Karte.

Rezeptionist: Ja, das geht. Bitte unterschreiben Sie hier. Danke, und Ihre Quittung.



Bild 6: An der Rezeptio

d)Rezeptionist: Hier ist Ihre Rechnung, Frau

Schmidt. Wie möchten Sie bezahlen?

Tanja : Wenn es geht, bezahle ich mit Reiseschecks.

Rezeptionist: Verzeihen Sie, aber Schecks akzeptieren wir nicht, Frau Schmidt.

Tanja : Dann bezahle ich in Bar.

Rezeptionist: Danke, unterschreiben Sie bitte hier, und das ist Ihre Quittung.

2.4. Auf Beschwerden Reagieren

Ein Gast geht zur Rezeption. Er möchte auschecken und die Rechnung bezahlen. Aber das geht nicht, denn sie findet auf der Rechnung einen Fehler. Der Empfangschef kontrolliert die Rechnung und sucht den Fehler.



Empfangschef: Gibt es ein Problem, meine Dame?

Gästin: Schauen Sie, in meiner Rechnung ist ein Fehler. Denn ich habe kein internationales Telefongespräch gemacht.

Empfangschef: Das tut mir sehr leid, mein Herr. Ich werde das nachprüfen.

Gästin: Vielen Dank! Das ist sehr nett von Ihnen.

oder:

Gästin: Sie können nicht so einen Fehler machen. Seien Sie noch vorsichtiger!

Der Empfangschef kann die Situation begründen.

Empfangschef: Entschuldigen Sie für diese Belästigung, meine Dame. Wir haben heute viel

Ausgecheckt. Es tut mir leid. Können Sie mir etwas Zeit geben?

Gästin: Kein Problem. Ich kann warten.

oder

Gästin : Das ist unmöglich. Mein Flugzeug wird abfliegen.

2.5. Dialogübungen

Machen Sie ein Rollenspiel zwischen dem Gast und dem Empfangschef. Der Gast hat Probleme mit der Rechnung. Der Empfangschef akzeptiert entweder die Hoteleintragungen oder die Gästeaussagen. Wechseln Sie die Rollen!

Benutzen Sie die Informationen aus dem Kästchen.

Gast Information

1. Auf der Rechnung viele Telefonverbindungen. kein internationales Gespräch gemacht
2. Auf der SnackBarrechnung viele Bestellungen. kein Toast gegessen
3. Faxgebühr kein Fax gesendet
4. Wäscherei - und Bügelgebühr kein Hemd gebügelt.

Empfangschef

1. Die Gespräche sind auf dem Telekomdokument festgestellt. Nicht akzeptieren.
2. Alle Bestellungen werden automatisch auf die Gästerechnung eingetragen.
3. Alle Faxsendungen werden automatisch auf die Gästerechnungen eingetragen.
4. Dem Gast recht geben.

TEST- 2

2.1. Ergänzen Sie mit den passenden Wörtern!

Gespräche - genügt - Restaurant - Fehler - Frank Becker - kurz - Freitag

Der Gast will das Hotel verlassen und die Rechnung bezahlen.

Hr. Becker : Guten Morgen, ich möchte auschecken. Ich bin(1)
aus Zimmer 115.

Rezeptionist: Einen Moment, Herr Becker. Ich schaue nach. Hier ist Ihre Rechnung. Die
Totalsumme ist ganz unten.

Hr. Becker : Was? So viel? Das glaube ich nicht. Da muss ein(2) sein.
Können Sie das noch einmal nachprüfen, bitte?

Rezeptionist: Ja, natürlich. Wenn da ein Fehler ist, können wir ihn finden. Hier ist der
Zimmerpreis. Sie sind doch seit(3) hier. Das machen drei Tage.

Und das ist die Rechnung für Essen und Trinken, die haben Sie unterschrieben.

Hr. Bond : Ja, die sind richtig. Ich habe drei mal im(4) gegessen und
einiges getrunken. Aber was ist T-E-L? Das ist aber zu viel.

Rezeptionist: Das sind die Telefonverbindungen. Haben Sie lange Gespräche gemacht ?

Hr. Becker : Nein, ich habe immer(5) gesprochen. Wie kann das sein?

Rezeptionist: Haben Sie vielleicht ein internationales Gespräch gemacht? Wie Sie wissen,
sind diese Verbindungen sehr teuer.

Hr. Becker : Ja, hmm... Ich habe zwei mal Berlin und drei mal Köln angerufen.

Aber das waren immer kurze(6).

Rezeptionist: So, dann gibt es hier keinen Fehler.

Hr. Becker : Ich wusste nicht, dass ein Gespräch ins Ausland von dem Hotel so teuer ist.

Ich wollte Bar bezahlen, aber jetzt(7) mein Geld nicht. Kann ich
mit der Karte bezahlen?

Rezeptionist: Ja, natürlich!. Wir hoffen, Sie nächstes Jahr wiederzusehen.

2.2. Fragen zum Text! Was stimmt? (Unterstreichen Sie das richtige Wort)

1. Wo ist die Totalsumme auf der Rechnung?

- A) oben
- B) rechts
- C) unten
- D) links

2. Was hat Herr Becker unterschrieben?

- A) das Formular
- B) das Buch
- C) die Rechnung
- D) die Bestellung

3. Wie lange hat Herr Becker übernachtet?
 - A) drei Tage
 - B) vier Nächte
 - C) zwei Wochen
 - D) zwei Tage

4. Wie findet Herr Becker die Summe?
 - A) zu wenig
 - B) zu niedrig
 - C) zu ernst
 - D) zu viel

5. Wohin hat er telefoniert?
 - A) Ankara
 - B) Istanbul
 - C) Berlin
 - D) Paris

6. Was hat Herr Becker nicht genügend?
 - A) Geld
 - B) Fotos
 - C) Pullis
 - D) Kleingeld

2.3. Fragen zum Text. Bilden Sie Fragesätze mit den gegebenen Wörtern!

1. Welche / der Gast / Nummer / hat ?
.....
2. Wo / sein / muss / ein Fehler ?
.....
3. Was / nachprüfen / soll / der Rezeptionist ?
.....
4. Was / teuer / sehr / ist?
.....
5. Wie viel / hat / mal / telefoniert / ins Ausland / Herr Becker ?
.....
6. Wie lange / im / geblieben / Herr Becker / ist / Hotel ?
.....
7. Wer / im Hotel / Gespräch / ein / gemacht / hat / internationales ?
.....
8. Was / nicht / Herr / wusste / Becker ?
.....

2.4. Kreuzen Sie an: richtig (r) / falsch (f)

	r	f
a- Der Rezeptionist lässt das Gepäck holen.		
b- Der Gast muss die Rechnung nicht bezahlen.		
c- Der Safe ist in der Rezeption.		
d- Die Rechnung kann man mit der Karte nicht bezahlen.		
e- Der Weckdienst ist ohne Gebühr.		

2.5. Sie sind der Gast. Wie können Sie reagieren?

- a- Rezeptionist: Wir akzeptieren keine Kreditkarten
Gast :
- b- Rezeptionist: Wir haben im Hotel keinen Arzt.
Gast :
- c- Rezeptionist: Sie müssen das Zimmer bis 12.00 Uhr verlassen.
Gast :
- d- Rezeptionist:Ihr Zimmer hat leider keinen Meerausblick.
Gast :

2.6. Sie sind der Rezeptionist. Wie können Sie reagieren?

- a- Gast : Ich habe keine Kinokarte bestellt.
Rezeptionist :
- b- Gast : Im Zimmer gibt es keine Seife.
Rezeptionist :
- c- Gast : Die Rechnung ist zu hoch. Da muss ein Fehler sein!
Rezeptionist :
- d- Gast : Welche Sehenswürdigkeiten gibt es in Antalya?
Rezeptionist :

2.7. Was passt nicht? (Unterstreichen Sie das falsche Wort.)

- 1. a- Computer b- Telefon- c- Fax d- Speisekarte
- 2. a- Einzelzimmer b- Suite c- Hochhaus d- Dreibettzimmer
- 3. a- Ausweis b- Formular c- Anmeldekarte d- Bettwäsche
- 4- a- servieren b- eintragen c- reservieren d- registieren
- 5- a- Vorname b- Nachname c- Natinolität d- Schlüssel

Selbstkontrolle

Selbstkontrolle	Ja	Nein
Haben Sie die neuen Wörter gelernt?		
Können Sie die Rechnungen vorbereiten?		
Können Sie auf Beschwerden positiv reagieren?		
Können Sie die Rechnungen nachkontrollieren?		
Können Sie dem Gast die Zahlungsmöglichkeiten erklären?		
Benutzen Sie die passenden Zeiten?		
Können Sie die Gäste richtig verstehen?		
Können Sie auf Fragen richtig antworten?		
Können Sie den Gast am Ende des Gesprächs richtig registrieren(eintragen)?		
Haben Sie sich von dem Gast nett verabschiedet?		

Falls Sie auf alle Fragen "JA" sagen, haben Sie dieses Modul gelernt.
Falls Sie "NEIN" sagen, wiederholen Sie bitte das Modul!

LÖSUNGSSCHLÜSSEL

TEST -1

1.1. Ergänzen Sie!

- 1- bestellen
- 2- Aperitif
- 3- Hauptmenü
- 4- Rotwein
- 5- vorbereiten
- 6- entweder
- 7- oder

1.2. Beantworten Sie die Fragen!

1. Nein, sie bleiben im Zimmer 303.
2. Ja, sie möchten mit einem Aperitif anfangen.
3. Nein, sie bestellen als Hauptmenü einen Wienerschnitzel.
4. Nein, die Bestellung soll zu Abend sein.
5. Ja, die Bestellung soll gegen 20.00 Uhr kommen.
6. Ja, er möchte die Rechnung eintragen lassen.

1.3. Ergänzen Sie!

- (1) Stadtplan (2) Buslinien (3) historische
- (4) besuchen (5) Uhrturm (6) "Yivli"
- (7) "mächtige" (8) Moschee (9) Yacht
- (10) Strand (11) "Kaleiçi" (12) Vergnügen

1.5. Fragen zum Dialog

1. Er fragt zuerst nach dem Stadtplan.
2. Er gibt ihm den Stadtplan.
3. "Yivli" Minarett ist ein historischer Minarett (Platz) in Antalya.
4. Sie heisst "Muratpaşa-Moschee".
5. Er ist am Fuße der Innenstadt.

TEST -2

2.1. Ergänzen Sie.

- 1- Frank Becker
- 2- Fehler
- 3- Freitag
- 4- Restaurant
- 5- kurz
- 6- Gespräche
- 7- genügt

2.2. Fragen zum Text.

1. Die Totalsumme ist ganz unten.
2. Er hat die Rechnung unterschrieben.
3. Er hat drei Tage übernachtet.
4. Er findet die Summe zu viel.
5. Er hat nach Köln und Berlin telefoniert.
6. Er hat nicht genügend (Bargeld) Geld.

2.3. Bilden Sie Fragesätze

1. Welche Nummer hat der Gast?.
2. Wo muss ein Fehler sein?.
3. Was soll der Rezeptionist nachprüfen?
4. Was ist sehr teuer?
5. Wie viel mal hat Herr Becker ins Ausland telefoniert?
6. Wie lange ist Herr Becker im Hotel geblieben?
7. Wer hat im Hotel ein internationales Gespräch gemacht?
8. Was wusste Herr Becker nicht?

2.4. Kreuzen Sie an!

- a) r b) f c) r d) f e) r

2.5. Wie können Sie reagieren?

- a) z.B: Ich muss zur Bank gehen./ Wo kann ich Geld wechseln?
- b) z.B: Können Sie für mich einen Arzt anrufen?/ Wo ist das Krankenhaus?
- c) z.B: Ja, das mache ich./ So früh? Dann muss ich mich beeilen.
- d) z.B: Ich möchte aber ein Zimmer mit einem Meerausblick./ Das macht nichts, das ist auch gut.

2.6. Wie können Sie reagieren?

- a) z.B: Entschuldigung. Ich werde das nachkontrollieren.
- b) z.B: Ich schicke Ihnen sofort Seifen!
- c) z.B: Ich schaue noch einmal nach.
- d) z.B: "Yivli Minarette- Mermerli Strand- Hadrianus Tor- Muratpaşa Moschee ..."

2.7. Was passt nicht?

- a) Speisekarte
- b) Hochhaus
- c) Bettwäsche
- d) servieren
- e) Schlüssel

QUELENNACHWEIS