

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

**ОП.03 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (НЕМЕЦКИЙ) В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОММУНИКАЦИИ**

Специальность: 43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника: специалист по туризму
(базовая подготовка)

ПРИНЯТО:
Предметной (цикловой) комиссией
иностраннных языков колледжа

Протокол № 1
от «31» августа 2021 г.

Председатель предметной (цикловой)
комиссии

Ковалева Е.Р. Ковалева
(подпись) (ФИО)

Разработчик:
Преподаватель ГЭК НовГУ

Ковалева Ковалева Е.Р.
(подпись) (ФИО)

« 31 » августа 2021 г.

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Тематический план.....	5
Содержание практических занятий	11
Практическое занятие № 1.....	11
Практическое занятие № 2.....	18
Практическое занятие № 3.....	29
Практическое занятие № 4.....	34
Практическое занятие № 5.....	42
Практическое занятие № 6.....	47
Практическое занятие № 7.....	53
Практическое занятие № 8.....	71
Практическое занятие № 9	86
Практическое занятие № 10.....	95
Информационное обеспечение обучения.....	138
Приложения.....	139
Лист внесения изменений в методические рекомендации по практическим занятиям	106

Пояснительная записка

Методические рекомендации по практическим занятиям, являющиеся частью учебно-методического комплекса по учебной дисциплине ОП.03 «Иностранный язык (немецкий) в сфере профессиональной коммуникации» составлены в соответствии с:

1 Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.10 Туризм;

2 Рабочей программой учебной дисциплины;

3 Локальными актами НовГУ.

Методические рекомендации включают практические занятия, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины в объёме 98 часов.

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен уметь:

- вести беседу (диалог, переговоры) профессиональной направленности на иностранном языке;
- составлять и осуществлять монологические высказывания по профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование);
- вести деловую переписку на иностранном языке;
- составлять и оформлять рабочую документацию, характерную для сферы туризма, на иностранном языке;
- составлять тексты рекламных объявлений на иностранном языке;
- профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;
- пользоваться современными компьютерными переводческими программами;
- делать письменный перевод информации профессионального характера с иностранного языка на русский и с русского на иностранный язык;

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен знать:

- лексический (2500 – 2900 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке;
- иностранный язык делового общения: правила ведения деловой переписки, особенности стиля и языка деловых писем, речевую культуру общения по телефону, правила составления текста и проведения презентации рекламной услуги (продукта);
- правила пользования специальными терминологическими словарями;
- правила пользования электронными словарями.

Формы и методы контроля одинаковы для всех практических занятий.

Формы контроля: устный и письменный.

Методы контроля: устный опрос (чтение, перевод, устное сообщение: монолог/диалог), диктанты, контрольная работа, проверка домашних индивидуальных заданий по темам.

Критерии оценки представлены в Приложении № 1:

- Критерии оценки умения читать и передать содержание прочитанного на немецком языке;
- Критерии оценки устных сообщений;
- Критерии оценки письменных работ.

В Приложении № 2 представлены виды заданий при работе над различными видами речевой деятельности.

Тематический план и содержание учебной дисциплины

ОП.03 Иностранный язык (немецкий) в сфере профессиональной коммуникации

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1 Введение	Лекции Туризм как социально-экономическая система Развитие туристической отрасли в Германии Доля туристической отрасли в экономике страны	6	1, 2
Тема 2 Выбор профессии	Практическое занятие № 1 Многообразие профессий. Трудности в трудоустройстве. Куда пойти учиться? Специальность «Менеджер в сфере туристских услуг» Грамматический материал: Сложносочиненные предложения	8	2, 3
	Самостоятельная работа № 1 - Работа с текстами по теме	4	
Тема 3 Туристическая отрасль	Практическое занятие № 2 Туризм как социальное явление. Развитие туризма в 20 веке. Целевые группы. Положительные и отрицательные стороны развития туризма. Экологические последствия. Грамматический материал: Имя существительное. Склонение существительных. Имена собственные и нарицательные	8	2, 3
	Самостоятельная работа № 2 - Работа с текстами по теме	4	
	Самостоятельная работа №3 - Подготовка проекта «Новгород – колыбель России»	6	
Тема 4 Туристические бюро	Практическое занятие № 3 Менеджер в сфере туристских услуг. Туроператор и турагент. Открытие туристического бюро. Реклама. Идеальный тур-менеджер. Работа с клиентом: продажа турпродукта. Корреспонденция Грамматический материал: Имя прилагательное.	16	2, 3
	Контрольная работа № 1	2	
	Самостоятельная работа № 4 - Подготовка диалога по теме «Продажа тура»	2	

	Самостоятельная работа № 5 - Выполнение лексико-грамматических упражнений	4	
	Самостоятельная работа № 6 - Подготовка проекта «Туристическое бюро»	4	
Тема 5 Информация для туристов	Практическое занятие № 4 Достопримечательности. Информационные листы. Городская афиша. Размещение туристов. Однодневные поездки. Индивидуальные туры и групповые поездки. Транспортное сообщение. Сдача жилья Грамматический материал: Наречия	14	2, 3
	Самостоятельная работа № 7 - Выполнение лексико-грамматических упражнений	4	
Тема 6 Гостиницы. Прием и размещение гостей	Практическое занятие № 5 Стойка регистрации гостей. Бронирование номера. Жалобы клиентов Грамматический материал: Даты. Порядковые числительные	8	2, 3
	Самостоятельная работа № 8 - Подготовка диалога по теме «Заказ номера»	2	
	Самостоятельная работа № 9 - Оформление письма-жалобы и ответа на него	4	
Тема 7 Сервис в кафе, ресторане	Практическое занятие № 6 Посещение кафе В ресторане. Меню Культура обслуживания посетителей Грамматический материал: Причастия	8	2, 3
	Самостоятельная работа № 10 - Подготовка диалогов по теме «Посещение кафе/ресторана»	2	
	Самостоятельная работа № 11 - Выполнение лексико-грамматических упражнений	4	
Тема 8 Информационна я служба	Практическое занятие №7 Обслуживание гостей Расписание поездов, автобусов, самолетов. Заказ билетов. Прогноз погоды Грамматический материал: Предлоги	10	2, 3

	Самостоятельная работа № 12 - Подготовка диалогов по теме «Заказ билетов»	2	
Тема 9 Виды отдыха	Практическое занятие № 8 Зимние спортивные центры. Бронирование. Сельский туризм Грамматический материал: Сложносочиненные предложения	10	2, 3
	Самостоятельная работа № 13 - Выполнение лексико-грамматических упражнений	2	
Тема 10 Оказание услуг Расчет. Рекламация	Практическое занятие № 9 Услуги в гостинице. Расчет. Рекламация Грамматический материал: Сложноподчиненные предложения	8	2, 3
	Самостоятельная работа № 12 - Подготовка диалога по теме «Выезд гостей»	2	
	Всего	194	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. репродуктивный (выполнение деятельности по образцу)
3. продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

Содержание практических занятий

Тема 2. Выбор профессии

Практическое занятие № 1

Многообразие профессий. Трудности в трудоустройстве. Куда пойти учиться?
Специальность «Специалист в сфере туризма»

Объем учебного времени: 8 часов

Цель практических занятий:

- Развитие умения работать с источниками профессиональной информации на иностранном языке по теме «Выбор профессии»;
- Развитие умений строить монологическое высказывание;
- Закрепление лексического и грамматического минимума по теме;
- Развитие познавательного интереса.

Студент должен

знать:

- лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке;
- правила пользования специальными терминологическими словарями;
- правила пользования электронными словарями.

уметь:

- вести беседу (диалог) профессиональной направленности на иностранном языке, высказывать свое мнение по теме: «Выбор профессии», «Трудности в трудоустройстве»;
- профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;
- пользоваться современными компьютерными переводческими программами;
- составлять пересказ по прочитанному, высказывая свою точку зрения по проблеме текста.

Перечень необходимых средств обучения: учебник (1), немецко-русский, русско-немецкий словарь, компьютер, раздаточные материалы.

Содержание заданий:

1. Berufswelt

a) Lesen Sie Wortschatz zum Thema „Berufe“

A	F	L	S
Account-Manager/in	Express-Postdienstl.	und Landwirt/in	Schauspieler/in
Altenpfleger/in	Fachlagerist/in	Lehrer/in	Schlosser/in
Apotheker/in	Fleischer/in	Lektor/in	Schmied/in
Architekt/in	Florist/in	Logopäde/Logopädin	Schneider/in
Archäologe/Archäologin	Flugbegleiter/in	M	Schreiner/in
Arzt/Ärztin	Fluglotse/Fluglotsin	Maler/in	Schweißer/in
	Fondsmanager/in	Marketing-Manager/in	Sozialarbeiter/in
		Marketingleiter/in	Sozialpädagoge/in

Arzthelfer/in	Forstwirt/Förster	Marktforscher/in	Speditionskaufmann/frau
B	Fotograf/in	Masseur/in	Sport- und
Bankkaufmann/-frau	Friseur/in	Mathematiker/in	Fitnesskaufmann/-frau
Bauingenieur/in	G	Maurer/in	Staatsanwalt/in
Berufsfeuerwehmann/-frau	Gestalter/in für visuelles Marketing	Mediengestalter/in und	Bild Steuerberater/in
Berufskraftfahrer	Goldschmied/in	Mediengestalter/in	Ton Steuerfachangestellte/r
Betriebswirt/in	Grafiker/in	Digital und Print	T Tierarzt/Tierärztin
Bibliothekarin	Grundschullehrer/in	Meteorologe/	Tierarzthelfer/in
Biologe/Biologin	Gärtner/in	N	Tierpfleger/in
Briefträger/in	H	Netzwerkadministrator/	Tischler/in
Buchhalter/in	Hausmeister/in	Notar/in	Tontechniker/in
Buchhändler/in	Hauswirtschaftler/in	O	V
Bürokaufmann/-frau	Heilpädagoge/Heilpädagogin	Online-Marketing-Manager	Veranstaltungskaufmann/-frau
Bäcker/in	Hotelfachmann/-frau	P	Verkäufer/in
C	Hotelkaufmann/-frau	Personalreferent/in	Verlagskaufmann/-frau
Call-Center-Agent/in	I	Pferdewirt/in	Versicherungskaufmann/-frau
Chemiker/in	Immobilienkaufmann/-frau	Physiker/in	Versicherungsmakler/in
Chirurg/in	Industriekaufmann/-frau	Pilot/in	Vertriebsingenieur/in
Controller/in	Informatiker/in	Polizist/-in, Polizeivollzugsbeamte/r	Verwaltungsfachangestellte/r
Creative Director	IT-Berater/in	Psychologe/in	Visagist/in
D	J	Psychotherapeut/in	
Dachdecker/in	Journalist/in	R	W
Detektiv/in	Jurist/in	Raumausstatter/in	Werbekaufmann/-frau
Drogist/in	K	Rechtsanwalt/Rechtsanwältin	Werbetexter/in
Drucker/in	Kameramann/-frau	Redakteur/in	Werkzeugmacher/in
E	Kaufmann/-frau	Regisseur/in	Winzer/in
Einzelhandelkaufmann/-frau	Kellner/in	Reiseverkehrskaufmann/-frau	Wirtschaftsinformatiker/in
Elektroniker/in	Kfz-Mechaniker/in	Restaurantfachmann/-frau	Wirtschaftsingenieur/in
Elektrotechniker/in	Kindergärtner/in	Restaurator/in	Wirtschaftsprüfer/in
Ernährungsberater/in	Koch/Köchin	Richter/in	Z
Erzieher/in	Konditor/in		Zahnarzt/Zahnärztin
Event-Manager/in	Krankenschwester/-pfleger		Zahnarzthelfer/in
			Zimmerer/Zimmermann

b) Ordnen Sie Berufe nach diesen Kriterien.

mit den Händen arbeiten

mit Tieren umgehen

viel reisen

mit Kindern umgehen

im Büro arbeiten

im Freien arbeiten

Menschen helfen

Viele Menschen kennenlernen

mit Maschinen und Technik umgehen

c) Lesen Sie und übersetzen Sie folgende Interviews. Arbeiten Sie in den Gruppen.

Arzt: Nach dem Gymnasium habe ich an der Universität 6 Jahre Medizin, Psychologie studiert. Im Gymnasium habe ich gute biologische Kenntnisse bekommen, ich hatte gute Noten in Latein. Sehr

interessant fand ich die praktische Ausbildung im Kinderkrankenhaus. Ich muss mich immer über neue Krankheiten, Methoden und Medikamente informieren, viel lesen. Wenn Kinder Angst haben, beruhigen wir sie zuerst, machen Spiele, erzählen Witze. Ich soll mich gut konzentrieren, keine Angst vor Blut haben

Koch: In der Realschule habe ich nicht so gut gelernt. Mir hat nur Biologie gefallen. Jetzt mache ich Berufsausbildung als Koch in einer Berufsschule. Ausbildung dauert 3 Jahre

Die Ausbildung erfolgt im Wechsel zwischen Praktikum und Berufsschule. Ich soll ausgeprägtes Geschmackempfinden, Sinn für künstlerisches Gestalten, ein gutes Gedächtnis haben, um viele Rezepte im Kopf behalten. Ich muss auch gute Gesundheit haben, keine ansteckende Krankheiten. Ich soll auch gute mathematische Kenntnisse haben. Köche sind für die Planung und Einkauf der Lebensmittel und Zutaten, Vor- und Zubereitung von Speisen aller Art, Zusammenstellung der Speisefolgen unter Berücksichtigung fachlicher Regeln sowie Lagerhaltung. Sie sollten also in vielen Bereichen einiges auf der Pfanne haben. Das alles lernen wir in der Berufsschule.

Programmierer: Ich würde Programmierer werden. Schon in der Hauptschule hat mir meine Berufsberatern gesagt: Programmierer sind für die Wartung und Instandsetzung, die Montage und Installation sowie für die Inbetriebnahme von Steuerungs-, Regelungs- und Antriebstechniken verantwortlich. Aber auch das Bedienen dieser Anlagen gehört zu ihren Aufgaben. Ich sollte technisches, physisches, mathematisches Interesse haben. Ich sollte gerne im Team arbeiten, planen und organisieren, Wert auf Genauigkeit legen. Die Ausbildung dauert 10 Monaten bei EVD-Firmen oder privaten Computerschulen. Ich lerne Computerprogramme, Lagerverwaltung, Angebote, Rechnungen, Verkäufe machen.

Manager: Manager war schon im Gymnasium mein Traumberuf. Ich sollte gute mathematische, politische, soziologische Kenntnisse haben. Ich sollte eine wirtschaftliche Ausbildung – 8-10 Semester (Studium der Betriebswirtschaftslehre) machen, ein Talent für den Verkauf, Reisebereitschaft haben, gut und richtig Deutsch und als Fremdsprache Englisch sprechen. Ich bin kommunikationsfroh, muss alles rechtzeitig und gut organisieren, viele Arbeiten gleichzeitig machen, leiten können. An der Uni werde ich Programmierung, Sozialbarbeitsrecht, Soziologie, Politikwissenschaft und viesel andere studieren.

Deutschlehrer: Ich habe Deutsch, Literatur, Pädagogik, Psychologie in der Hochschule studiert, meine Freundin möchte Mathematiklehrerin werden und sie studiert an der Uni. Also man kann entweder in der Hochschule oder an der Uni Beruf Lehrer bekommen. Als Lehrer muss ich gut konzentrieren, viele Sachen gleichzeitig machen, tolerant, geduldig sein, Kindern fordern, vieles wissen

Friseur: Ich habe die Hauptschule mit 16 Jahren ohne Abschluss verlassen, hatte keine Lust die Schule zu besuchen. Ais ich 17 Jahre war habe ich mit einer Berufsberatern gesprochen und wir haben festgestellt, der Bereich „Körperpflege“ gefiel mir am besten. Frisieren, Maniküre und Kosmetik gehört dazu. Ich vertiefte meine Kenntnisse und bekam die Chance gleichzeitig den Hauptschulabschluss nachzumachen. Über ein Praktikum fand ich einen Ausbildungsplatz in einem Friseursalon. Ich habe die Berufsschule 6 Monate besucht. Mit gefällt dieser Beruf, weil ich da meine Kreativität zeigen kann.

2 Suche nach der Arbeitsstelle

Es ist nicht immer leicht einen guten Arbeitsplatz zu finden. Einige Leute bleiben nach der Ausbildung ohne Arbeit. Was denken Sie daran?

a) **Manfred Zehner ist Realschüler. Das 9. Schuljahr ist zu Ende. Manfred Zehner hat jetzt verschiedene Möglichkeiten. Machen Sie Übung 10 Themen aktuell 2, Seite 28.**

b) **Manfred Zehner und seine Eltern. Hören Sie ein Gespräch und machen Sie Übung 11, Themen aktuell 2, Seite 28.**

3. Studium oder Ausbildung?

a) **Lesen Sie und übersetzen Sie den Text.**

Studium oder Ausbildung?

Annette R. ist jetzt Maschinenbau-Studentin im 9. Semester. Sie erzählt in ihrem Freundeskreis, dass die Entscheidung nicht so einfach war. Sie wollte ursprünglich, so in der 11., 12. Klasse, Raumfahrttechnik studieren. Dann dachte sie daran, dass sie dazu in eine andere Stadt gehen müsste, wo sie niemand kannte, mit 19 Jahren. Dann müsste sie sich in einen großen Hörsaal setzen, wo hauptsächlich nur Männer sitzen. Und dazu hatte sie nicht genug Mut. Dann wählte sie doch den Maschinenbau. Im Praktikum nach dem Abitur war sie die einzige Frau und Abiturientin in der Lehrwerkstatt. Sie hat dort gefeilt, gefräst gedreht und geschweißt, und das machte ihr Spaß. Es war später auch nicht so einfach für sie. Sie ist mit ihrem künftigen Beruf zufrieden. Man hat beim Maschinenbau sehr viele Chancen, und die Bezahlung ist auch nicht schlecht.

Manuel, 21, ging nach dem Realschulabschluss auf ein Gymnasium. Dort waren seine Noten nicht sehr gut. Besonders in Deutsch und in Mathematik fiel ihm das Lernen schwer. Schließlich verließ er die Schule ein Jahr früher ohne Abitur. Sein Berufswunsch damals war Hotelkaufmann. Doch das Praktikum in einem Hotel gefiel ihm nicht. Dann arbeitete Manuel ein Jahr lang ca. 50 Stunden im Monat in einem Drogerie-Supermarkt. Nebenbei hatte er sehr viel Freizeit. "Zu viel", wie er heute sagt. Seine Freunde arbeiteten den ganzen Tag und hatten deshalb nicht viel Zeit für ihn. Manuels Eltern mischten sich nicht ein. Schließlich informierte sich Manuel beim Arbeitsamt über seine Berufsmöglichkeiten und -aussichten. Die Vorstellungsgespräche bei einzelnen Firmen liefen nach seiner Meinung gut. Trotzdem bekam er keinen Ausbildungsplatz. "Vielleicht waren meine Noten zu schlecht". Schließlich fand Manuel seinen Ausbildungsplatz selbst: Im Drogerie-Supermarkt, in dem er seit zwei Jahren tätig ist. Kein Traumberuf, aber den hat Manuel sowieso nicht.

Zoran, 18, hatte gute Noten und einen Realschulabschluss). Trotzdem fand er keinen Ausbildungsplatz: Ich habe zu spät mit der Schule begonnen und dann vergeblich 25 Bewerbungen abgeschickt. Sein Berufsziel Elektroinstallateur kann Zoran heute trotzdem verwirklichen: Ein Jahr lang ging er wöchentlich einmal auf eine Berufsschule; einen Tag wurde er vom Kolping-Bildungswerk individuell betreut; drei Tage pro Woche machte er ein Praktikum in einem Elektroanlagen-betrieb — eine Bewährungsprobe, die sich gelohnt hat: Zoran macht dort zur Zeit eine dreieinhalbjährige Ausbildung zum Elektroinstallateur.

FRAGEN ZUM TEXT

1. Nennen Sie einige wichtige Berufe. Welche sind typisch männliche und typisch weibliche Berufe?
2. Wissen Sie, was Ihre Eltern (Großeltern) werden wollten? Was sind sie dann geworden?
3. Wissen Sie schon, was Sie werden möchten? Haben Sie einen Traumberuf?
4. Möchten Sie einen Studienplatz bekommen oder einen Beruf erlernen?
5. Ist es leicht sich für einen Beruf zu entscheiden?
6. Wer beeinflusst oft die Berufswahl der Jugendlichen?
7. Ist der Lehrerberuf wichtig?
8. Glauben Sie, dass der Ingenieur ein Beruf der Zukunft ist?

9. Ist es für ein Mädchen schwer Maschinenbau zu studieren? Warum wählen viele diesen Beruf?
1. Welche Berufsmöglichkeiten hat man, wenn man kein Abitur hat?
 2. Wie muss man sich auf das Vorstellungsgespräch vorbereiten?
 3. Kann das Arbeitsamt den Jugendlichen helfen einen Ausbildungsplatz zu bekommen?

d) Lesen Sie den Text „Akademiker ohne Zukunft“.

4. Das Studium im Fachbereich Tourismus

a) Lesen Sie und übersetzen Sie bitte den Text.

DAS STUDIUM IM FACHBEREICH TOURISMUS

Es gibt zahlreiche Absolventen, die sich um einen Studienplatz an den touristischen Fachhochschulen bewerben, und nicht Bescheid wissen, ob das Studium hier wirklich mit Urlaub und Freizeit zu tun hat. Was ist eigentlich Tourismusmanagement?

An den entsprechenden Fakultäten studieren Studierende die ökonomischen Grundlagen. Sie beherrschen zwei oder mehr Fremdsprachen. Sie studieren auch Recht, Buchführung, Statistik und in den ersten zwei Jahren natürlich allgemeinbildende Fächer- Geschichte, Philosophie, Erdkunde usw. In den älteren Studienjahren spezialisieren sich Studierende auf Hotelmanagement oder Führungsaufgaben im Bereich der Touristik.

An den deutschen Fachhochschulen gehen aus der Studienrichtung Hotel- und Restaurantadministration die Studienschwerpunkte “Hotellerie & Tagungswesen” und “Gastronomie & Catering”.

Der Schwerpunkt “Hotellerie & Tagungswesen” umfasst Food- and Beverage Management, Management Beherbergung- und Hotel- Administration, Marketing Hotellerie, Tagungs- und Kongresswesen, Projektplanung. Der Schwerpunkt “Gastronomie & Catering” schließt ein: Gastronomie/Systemgastronomie (unter anderem Standardisierung, Kontrollsysteme), Catering (u.a. Problematik, Kontrollsysteme), Logistik, Projektplanung (u.a. Business-Pläne, Geschäftsmodelle, Finanzierungsmodelle), Marketing in Gastronomie und Catering.

Im dritten und vierten Studienjahr studieren die Deutschen aus der Studienrichtung Touristik “Verkehrsträger & Reiseunternehmen”, “Fremdverkehr & Freizeitwirtschaft”. Die erste Reihe der Touristikfächer schließt ein: Marketing für Verkehrsträger und Reiseunternehmen, Internationales Reiseveranstalter-Management (u.a. Konzentrationsprozesse, Marktbeobachtung, Planung, Produktmanagement.), Europäische Wirtschafts- und Verkehrsplanung (Außenwirtschaft und Fremdenverkehrspolitik in Europa und deren Auswirkungen), Regionalplanung und Ökologie in touristischen Zielgebieten.

Die zweite Reihe der Touristikfächer umfasst Marketing in der Fremdenverkehrs- und Freizeitwirtschaft, Management des Gesundheits- und Freizeitbereichs, Freizeitsoziologie und — psychologie und Fremdenverkehrspolitik und regionale Fremdenverkehrsförderung.

b) Nennen Sie Gemeinsames und Unterschiede im Fachbereich Tourismus in Russland und in Deutschland?

c) Möchten Sie im Bereich Tourismus in Deutschland studieren? Begründen Sie Ihre Meinung.

a) Stellen Sie bitte aneinander Fragen zum Text.

b) Stellen Sie bitte zu jedem Absatz solche Frage, die fast mit dem vollen Inhalt des Absatzes zu beantworten ist.

c) Versuchen Sie den Inhalt jedes Absatzes in einem Satz wiederzugeben.

d) Erzählen Sie bitte den Text nach. Beachten Sie bitte die touristische Fachlexik. Der Studiengang Tourismus in Deutschland

a) Lesen Sie und übersetzen Sie den Text.

In Deutschland nennt man Tourismus und Dienstleistungsmanagement Arbeitsmärkte mit Zukunft. In Deutschland beobachtet man die Expansion der Tourismus und Freizeitindustrie. Die Reise- und Freizeitbedürfnis wächst im deutschen Volk. Die Leute sind müde vom Arbeitsstress, suchen nach Abwechslung. Die bundesdeutsche Freizeit- und Reisebranche ist den internationalen Anforderungen gewachsen und bietet Dienstleistungen mit hohem Qualitätsstandart an. Man braucht unter anderem sehr gute Diplom- Fachkräfte. Demzufolge wächst die Kadernachfrage in allen Bereichen dieses Wirtschaftszweiges.

Seit dem ersten Oktober 1997 ist an den deutschen Hochschulen der Studiengang Tourismus ein selbständiger Fachbereich. Die Regelstudienzeit umfasst theoretische und praktische Studiensemester. Neben der Vermittlung von betriebswirtschaftlichen Kenntnissen werden im Studium Aspekte der Persönlichkeit und der sozialen Kompetenz (u.a. Kommunikations- und Teamfähigkeit) gefördert. Ziel ist die ganzheitliche Ausbildung der Studierenden. Hier studiert man Fremdsprachen, Englisch, Französisch oder Spanisch. Die Beherrschung der anderen Fremdsprachen ist nicht obligatorisch aber begrüßenswert.

Die Absolventen des Fachbereichs Tourismus haben erforderliche Fähigkeiten zur Lösung der Führungsaufgaben im Management touristischer Unternehmen und Institutionen. Das geschieht auf dem Gebiet der Eventagenturen, Gastronomie und Systemgastronomie, Fremdenverkehrsorganisationen, Hotellerie, Kongress- und Messeveranstalter, Reisebüroketten, Reiseveranstalter, Verkehrsträger u.ä.m.

Das theoretische Wissen und die praktischen Fertigkeiten verhelfen, qualifizierte Aufgaben im Finanzmanagement, Gontrolling und Marketing anderer Dienstleistungsbranchen zu erfüllen. Dazu braucht man eine stete Leistungsbereitschaft der Studierenden.

Europa steht an der Spitze des Welttourismusmarktes. Es ist auch Herausforderung für Absolventen der Studienrichtung "Touristik" an den europäischen Fachhochschulen, die über gründliche Managementkenntnisse verfügen. Beschäftigt werden die Absolventen nicht nur als Reiseveranstalter und Reisemittler, sondern auch in den Verkehrsunternehmen, Erlebnis- und Freizeitparks, den neuen Medien. Tätig werden sie als Dienstleister auch in den Reiseversicherungen oder z.B. als Autovermieter.

Das Studienprofil "Hotel- und Restaurantadministration" umfasst unter anderem auch die Bereiche Gastronomie und Catering, Messe-, Kongress- und Tagungswesen. Es bietet den Studierenden eine praxisorientierte Ausbildung. Praxiskontakte kommen den Studierenden zugute wie Zusatzangebote außerhalb des Vorlesungsplanes. Im dritten Studienjahr entscheiden die Studenten entweder "Hotellerie/Tagungswesen" oder "Gastronomie/Catering". Diese Wahl ermöglicht ihr Fachwissen aufs Berufsziel den individuellen Interessen entsprechend zu richten.

b) Versuchen Sie bitte zu jedem Absatz des Textes solch eine Frage zu stellen, damit sie mit dem vollen Inhalt des Absatzes zu beantworten ist.

c) Drücken Sie bitte den Inhalt jedes Absatzes in einem Satz aus.

d) Erzählen Sie bitte den Text nach. Danach folgt Ihre Bewertung.

e) Unterscheidet sich Ihr Studium vom Studium in Deutschland? Gibt es Vor- und Nachteile? Nehmen Sie bitte Stellung dazu.

Тема 3 Туристическая отрасль

Практическое занятие № 2

Туризм как социальное явление. Развитие туризма в 20 веке. Целевые группы. Положительные и отрицательные стороны развития туризма. Экологические последствия.

Объем учебного времени: 8 часов

Цель практических занятий:

- Развитие умения работать с источниками профессиональной информации на иностранном языке по теме «Туристическая отрасль»;
- Развитие умений строить монологическое высказывание;
- Закрепление лексического и грамматического минимума по теме;
- Развитие познавательного интереса.

**Студент должен
знать:**

- лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке;
- правила пользования специальными терминологическими словарями;
- правила пользования электронными словарями.

уметь:

- вести беседу (диалог) профессиональной направленности на иностранном языке, высказывать свое мнение по теме: «Туризм как явление», «Туристический бум», «Развитие туризма: плюсы и минусы»;
- составлять и осуществлять монологические высказывания по профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование);
- профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;
- пользоваться современными компьютерными переводческими программами;
- делать письменный перевод информации профессионального характера с иностранного языка на русский и с русского на иностранный язык.

Перечень необходимых средств обучения: раздаточные материалы, немецко-русский, русско-немецкий словарь, компьютер.

Содержание заданий

1. Was bedeutet der Begriff «Tourismus»

Unter Tourismus versteht man das Reisen und die damit zusammenhängenden Aktivitäten, insbesondere die Dienstleistungsbereiche, die sich um die verschiedenen Formen des Reisens entwickelt haben. Diese Formen werden vor allem von den Interessen des Reisenden bestimmt: Erholungs-, Einkaufs-, Kongress-, Geschäfts-, Bildungs- und Abenteuerreisen sowie Kuraufenthalte sind die wichtigsten Spielarten. Touristen sind Reisende, die vorwiegend von privaten Interessen geleitet werden und sich vorübergehend an einem ihnen fremden Ort aufhalten. Mit dem Tourismus sind zahlreiche andere Wirtschafts-, Gewerbe-, und Industriezweige verbunden, unter anderem die Gastronomie, der Verkehr oder die Bauwirtschaft.

Erst nach dem 2. Weltkrieg entwickelte sich ein Massentourismus, der breite Bevölkerungskreise der führenden Industrieländer zu Weltreisenden machte. Die Tourismusbranche zählt zu den beständigsten und dynamischsten Wirtschaftsbereichen und hat globale wirtschaftliche Bedeutung. Sowohl in vielen Entwicklungsländern als auch in hoch entwickelten Ländern ist der Tourismus zu einer Hauptquelle für Einnahmen in fremder Währung geworden. Die Bedeutung des Tourismus als

Devisenbringer sieht man deutlich am Beispiel Indiens und Thailands, wo sich der Tourismus zur größten Devisenquelle des Landes entwickelt hat. Die meistbesuchte Region der Welt ist Europa (weltweit mehr als die Hälfte aller Touristen). Frankreich ist der Staat mit den meisten ausländischen Touristen (61,5 Millionen), gefolgt von den USA (44,8 Millionen), Spanien (41,4 Millionen), Italien (35,5 Millionen) und China (26,0 Millionen). Ein starkes Wachstum zeichnet sich gegenwärtig für touristische Ziele im Nahen Osten und in Südostasien ab.

Das Wachstum des Tourismus auf internationaler Ebene hat jedoch auch zu Problemen geführt, insbesondere für die gastgebenden Gesellschaften und die Umwelt. Beispiele für Fehlentwicklungen sind die Übererschließung von Küstenregionen am Mittelmeer und von Gebirgsregionen in Tirol, die schlechte Planung von Ferienorten wie Pattmaya in Thailand, der Sextourismus in Bangkok und Manila, die touristische Erschließung von Wildreservaten in Kenia und verantwortungsloses Trekking in Nepal. Die Einwohner von Urlaubsorten wurden häufig mit stark steigenden Preisen konfrontiert, die nur noch von

ausländischen Touristen bezahlt werden konnten. Der Tourismus veränderte auch oft das Verhalten der einheimischen Bevölkerung, die plötzlich ihre Gastfreundschaft ablegten. Unbestritten ist ferner, dass die Tourismusindustrie zahllose Naturschönheiten verschandelte, ja die Natur massiv schädigte (Luft-, Wasser- und Bodenverschmutzung, Lärmentwicklung, Müllerzeugung, Bodenversiegelung etc.).

2. Der Reise - Boom

Der Handel mit Urlaubern ist zum größten legalen Geschäft der Welt geworden. Die Reisebranche erwirtschaftet zwölf Prozent des weltweiten Bruttosozialprodukts (alles, was die Menschen insgesamt leisten und produzieren) und setzt jedes Jahr über 40 Billionen Schilling um. Nach der Mineralölbranche und der Automobilindustrie ist der Tourismus schon an die dritte Stelle gerückt und zehn Prozent aller Jobs überhaupt beziehen sich auf die Urlaubswelt. Die Welttourismusorganisation rechnet damit, dass schon in zehn Jahren statt 230 Millionen 330 Millionen Menschen in der Tourismusbranche beschäftigt sein werden. Dann hätte der Reisemarkt auch die alten Konkurrenten Öl und Auto überholt. Der Tourismus konkurriert dann nur noch mit den Spitzenbranchen der Zukunft, der Informations-, Kommunikations- und Biotechnologie.

Seit 1960 wächst der Tourismus doppelt so schnell wie die Volkswirtschaften in den Industrieländern, und es gibt keine Anzeichen, dass der Boom in absehbarer Zeit an Stärke verliert.

Kein Volk gibt mehr Geld für Reisen aus als das Deutsche.

Wilhelm Busch sagte schon: 'Schön ist es auch anderswo, und hier bin ich sowieso.' Nie zuvor in der Geschichte der Menschheit war es so einfach und so billig, von einem Land ins andere zu gelangen; Entfernung Nebensache. Goldwaschen in Alaska? Mit Schlittenhunden über Grönlands Packeis? Im Geländewagen quer durch die Sahara? - Alles kein Problem, vorausgesetzt man kann es sich leisten.

Die Urlaubsindustrie

Der Urlaub als Ware:

Der moderne Urlaub als Statussymbol ist längst zu einer industriell gefertigten Ware geworden. Was zählt, ist der Preis, was der Kunde wünscht, wird geliefert, was ihn stört, verschwindet.

Einerseits verdankt die Branche ihren Erfolg der Fähigkeit, ein Massengut herzustellen, das beinahe beliebig reproduzierbar ist. Andererseits kann dieses Produkt so angeboten werden, als wäre es eine auf die Bedürfnisse des Reisenden eingehende Leistung - eine Art Einzelanfertigung mit Erholungsgarantie und Rücktrittsversicherung.

Derzeit wird die Plattform - Strategie des Automobilmarktes auf die Urlaubsproduktion übertragen. Diese Fertigungsmethode erlaubt eine Standardisierung des Angebots unter der Bedingung, dass das Endprodukt individuell gestaltet ist. Das bedeutet so viel wie alle Hotel- oder Clubanlagen sind nach einem einheitlichen Grundprinzip aufgebaut, wobei jede seine individuellen Züge hat.

Das Produktionsprinzip ist scheinbar simpel: Die Basis jeder Pauschalreise bildet ein einheitliches Grundmodell, bestehend aus Flug und computergestützte Buchung, das durch eine Vielzahl industriell hergestellter Zusatzteile (z.B.: Wohnanlage oder Villa, Fitnessraum oder Swimmingpool) zielgruppengerecht erweitert wird.

Für die, die es bevorzugen, die Organisation und ihre Versorgung anderen zu überlassen, stehen 'All inclusive' Programme zur Verfügung.

Einteilung nach Zielgruppen

Laut Welttourismusorganisation befördert die Reiseindustrie rund sechshundert Millionen grenzüberschreitende Touristen im Jahr an beinahe alle Küsten der Welt.

Eine Grobeinteilung erfasst die Kundschaft in drei Kategorien:

Der Billig - Tourist

Der eher gehobene Durchschnitt

Die First - class - Kunden (zahlungskräftiges Publikum)

Dabei muss man wiederum nach Zielgruppen differenzieren. Es werden zum Beispiel Programme für Alleinreisende (ledige Touristen), für die Jugend (Spezialkatalog 'Free World' - Ferienvariante mit angeschlossenem Disco-Hotel, Devise: 'Viel fun, feel free'; oder Urlaub in Verbindung mit Fitness und Beauty - das natürlich nicht nur die Jugend einschließt), für Pensionisten, für Hundebesitzer, für Homosexuelle und vieles mehr angeboten.

Selbst für Fernreisende in die Dritte Welt (Länder mit Namen Kiribati, Dominica oder Palau) mit Aspekten wie Exotik, Kultur, Wildlife, hat die Industrie das Passende zusammengestellt. Ökologisch korrekte Erlebnisveranstalter bieten 18 Tage Costa Rica an, dessen Highlights sind: Ein Einführungskurs in Spanisch, 'Gespräche in Ministerien' und ein Ernteeinsatz auf Kaffeeplantagen.

Noch 'intakte' Urvölker in Afrika, etwa in Tansania, können wie Affen bestaunt werden. (Pech, wenn sie dann an der von Westeuropäern eingeschleppten Grippe sterben.)

Sichtlich hat die Industrie dafür gesorgt, dass für jeden etwas dabei ist.

Gefragt sind in der Reisebranche sogenannte Club - Urlaubs (geschlossene Ferienanlagen). Weltweit sind es ungefähr 125 Entspannungsenklaven (Enklave = in ein Staatsgebiet eingeschlossener fremder Gebietsteil), die der Konzern betreibt und geplant ist, das Angebot erheblich zu erweitern.

Sparkonzepte

Seit Jahren sinkt der Anteil der sogenannten Frühbucher. Ein Viertel der Urlauber wartet inzwischen geduldig ab, bis die Unternehmen zu Saisonende Dumpingangebote (extrem niedrige Preise) auf den Markt werfen. Weiters beträgt der Marktanteil der Last-Minute-Anbieter inzwischen über zehn Prozent und diese sollen sich laut Experten in den nächsten Jahren verdoppeln.

Den größten Einspareffekt erhoffen sich die Touristikmanager durch den Zusammenschluss mit Partnerfirmen (= Fusion). Das Wirtschaftsgesetz lautet 'Economies of scale' (Macht durch Masse). Denn nur wer Flug, Hotel, und Reisebüro unter einem Dach vereinigt, wird auf Dauer im Wettbewerb bestehen.

Die Ökologische Belastung - die dunklen Seiten des Tourismus

'Die heutige Generation hat die Pflicht, den Schatz der Natur an die kommenden Generationen weiterzugeben.' (Zitat von ehemaligem deutschem Bundeskanzler Helmut Kohl)

Der Konflikt zwischen grenzenlosem Freizeitvergnügen und der Bewahrung der Umwelt ist zu einem großen Problem geworden. Das Ökosystem vieler Länder ist dem Massentourismus nicht gewachsen, sodass irreparable Schäden die Folge sind. Verbaute Strände, die Belastung von Luft

und Wasser und zuletzt der psychische und soziale Druck, der auf der ansässigen Bevölkerung lastet, gehören zu den katastrophalen Folgen der Tourismusweltmacht.

Während beim Straßenverkehr eine Entkoppelung von Schadstoffausstoß und Verkehrszunahme zu gelingen scheint, kümmert sich um das Flugzeug kaum jemand. Die CO²-Emission und das Absondern von Stickoxiden und Wasserdampf mit Schmutzpartikeln werden sich nach Voraussagen für den Flugverkehr bis 2015 um 215 und danach bis 2050 noch einmal um weitere 250 Prozent erhöhen.

Die Möglichkeit, die gefährliche Entwicklung des Tourismus umzulenken, ist längst vertan. Fast 99 Prozent aller Touristen weltweit kommen aus den reichen Industrieländern in Europa, Nordamerika, Australien, Neuseeland und Japan.

Belastung des Gebirgsökosystems durch den Skitourismus

Die Alpen werden jährlich von rund 120 Millionen Gästen besucht. Das sind satte 25% des gesamten Welttourismus. Die 12 000 Seilbahnen und Skilifte bringen die Touristen auf die 41 000 Pisten, welche 120 000 Kilometer (entspricht einer dreifachen Weltumrundung) abdecken.

Bauliche Einrichtungen:

Transportanlagen, Zufahrtswege, Straßen, Parkplätze/-häuser, Planieren der Skipisten

Direkte Eingriffe ins Gebirgsökosystem:

Zerstörung der Boden-/Vegetationsdecke, Rodungen (Beeinträchtigung der Schutzwaldfunktion)

Funktionale Folgen:

Auslösung von Erosionen (durch Trampelpfade), intensivierte Lawinentätigkeit, Wildverbiss (Schädigung des Jungwuchs)

Natur- und landschaftsbedachte Aspekte:

Zerstörung des Landschaftsbildes, Bedrohung von Pflanzen- und Tierarten, Problem der Müllbeseitigung.

Zwar wurden Verbote ausgesprochen wie etwa Betretungsverbote von Naturschutzgebieten oder das Verbot von Ultraleichtflugzeugen in Österreich und in der Schweiz, doch wo Kapital und Gewinn dahintersteckt, ist wohl jegliche Bemühung im Sinne von Umweltschutz überflüssig.

Einzelne Planer touristischer Angebote haben begonnen, sozial- und umweltverträgliche Tourismuskonzepte zu entwerfen. In steigendem Maße wird die Förderung des Tourismus mit dem Konzept der Nachhaltigkeit verbunden. Nachhaltiger Tourismus ermöglicht eine Entwicklung, ohne die Grundlagen dieser Entwicklung zu verschlechtern oder zu zerstören. Das Konzept des nachhaltigen Tourismus wird oft auch "Ökotourismus" oder "sanfter Tourismus" genannt. Es betrifft den Massen- ebenso wie den Individualtourismus.

Tourismus in der Dritten Welt

Staaten, die nichts oder kaum Touristisches zu bieten haben - hier eine Lagune, dort einen Hügel, geben sich als Urlaubsparadiese aus und versuchen, die reichlich fließenden Touristen-Dollar in ihr Land zu lenken. Ob von diesen Dollar am Ende die Armen und die Analphabeten profitieren, steht dahin. Man kennt schließlich die Ghettos der Touristen in Afrika, in Asien, in der Karibik, in denen für die Reisenden jeder Luxus verfügbar ist, während draußen das Volk - abgesehen von den Betreibern der Ghettos - unverändert hungert.

Positive Erscheinungen des Tourismus:

Arbeitsplätze werden geschaffen.

Geld wird ins Land gebracht, was zur Bereicherung der Industriellen und des jeweiligen Landes führt.

Negative Erscheinungen des Tourismus:

Oft unbezahlte, schlecht qualifizierte Arbeitsplätze.

Da in fast allen Fernreiseländern die Reisesaison auf 4-6 Monate begrenzt ist, kommt es selten zur Vollbeschäftigung.

Oft fällt der Zeitpunkt des Spitzenbedarfs an Arbeitsplätzen mit dem anderer Wirtschaftszweige zusammen, was zu einer Vernachlässigung der einheimischen Wirtschaft führt.

Die Deviseneinnahmen sind oft geringer als angenommen.

Oft fließen über 50% der Gewinne durch den Import von Waren aus den Industrieländern sofort wieder in die Industrieländer zurück.

Bedürfnisse nach den von Touristen mitgebrachten Waren werden geweckt, was zu sozialen Bedürfnissen wie Betteln, Stehlen oder Auswanderung von Jugendlichen in die Städte führt.

Umfangreiche Infrastrukturmaßnahmen sind notwendig und die Ausgaben kommen selten der Öffentlichkeit zugute.

Durch die große Nachfrage an landwirtschaftlichen Nahrungsmitteln kommt es zu deren Verteuerung.

Ist die Attraktivität eines Landes aufgebraucht, werden die Touristenströme umgelenkt. Wirtschaftliche und soziale Probleme bleiben jedoch zurück.

"Und sollten die Brunnen wirklich versiegen und eine Gegend der Welt dem Ansturm tatsächlich nicht standhalten, so haben die Tourismus - Werbefachleute fürs neue Jahrtausend schon genügend Pläne - etwa die Studienreise zu den zerstörten Völkern und Landschaften des 20. Jahrhunderts." (Ursula Kösser)

Merken Sie sich:

reisen: Länder/Städtenamen

nach +Dat. wohin? Geographische Namen sächlichen Geschlechts

in + Akk. wohin? Ländernamen im Plural, weiblichen und männlichen Geschlechts

Aber: Ich reise mit meinem Freund. Mit wem reist er?

Ich reise mit dem Auto gern. Womit reist er gern?

Auch: auf: mit Inselnamen,

z. B.: die Insel Sylt, die Seychellen und die Malediven (Pl.) (Inselgruppen im Indischen Ozean), die Insel Helgoland

mit Bergnamen, z. B.: der Feldberg, die Zugspitze, das Matterhorn, der Mont Blanc.

an: der Rhein, die Elbe, die Ostseeküste, der Bodensee, die Donau, der Mississippi, der Amazonas, die Landesgrenze.

Aufgaben.

1. Wohin reist man? Ergänzen Sie die Präpositionen.

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| 1) ... die Schweiz | 13) ... Russland |
| 2) ... Österreich | 14) ... Berlin |
| 3) ... die Bundesrepublik Deutschland | 15) ... Nordamerika |
| 4) ... die Slowakische Republik | 16) ... Kanada |
| 5) ... Deutschland | 17) ... Wien |
| 6) ... Australien | 18) ... China |
| 7) ... Irland | 19) ... den Jemen |
| 8) ... England | 20) ... die Antarktis |
| 9) ... die Niederlande | 21) ... Asien |
| 10) ... Holland | 22) ... Südkorea |
| 11) ... die Republik Irland | 23) ... Saudi-Arabien |
| 12) ... die Tschechische Republik | 24) ... die Vereinigten Staaten |

2. Wo möchten Sie Ihre Ferien im nächsten Jahr machen? Antworten Sie.

in: Deutschland, Spanien, Frankreich, Wien; die Türkei, die Schweiz, die USA; die Berge, der Süden, der Kaukasus, das Gebirge;
an: das Meer, die See, der Rhein, die Donau, der Baikalsee, die Ostseeküste;
auf: das Land, die Insel Helgoland, die Krim, die Malediven

3. Wohin fahren Sie in den Ferien? Wählen Sie die richtigen Präpositionen: in, an, auf.
das Meer, die See, das Land, die Insel, der Baikalsee, die Donau, die Ostsee, der Rhein, das Gebirge, die Krim, der Kaukasus, die Nordsee, der Harz,
der Süden, die Berge, die Elbe, die Niederlande, die Alpen.

Тема 4 Туристическое бюро

Практическое занятие № 3

Менеджер в сфере туристских услуг. Туроператор и турагент. Открытие туристического бюро. Реклама. Идеальный тур-менеджер. Работа с клиентом: продажа турпродукта. Корреспонденция

Объем учебного времени: 12 часов

Цель практического занятия:

- Совершенствование умений составлять и осуществлять монологическое высказывание по теме;
- Формирование способности к коммуникативному партнерству;
- Совершенствование лексико-грамматических умений по теме;
- Развитие умения работать с источниками профессиональной информации на иностранном языке;
- Формирование умения составлять и оформлять рабочую документацию;
- Формирование умения составлять тексты рекламных объявлений на немецком языке.

Студент должен

знать:

- лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке;
- иностранный язык делового общения: правила ведения деловой переписки, особенности стиля и языка деловых писем, речевую культуру общения по телефону, правила составления текста и проведения презентации рекламной услуги (продукта), речевую культуру общения с клиентом;
- правила пользования специальными терминологическими словарями;
- правила пользования электронными словарями.

уметь:

- вести беседу на тему «Работа в турфирме», «Задачи менеджера», «Продажа турпродукта» на немецком языке;
- вести деловую переписку на немецком языке;
- составлять и оформлять рабочую документацию, характерную для сферы туризма;
- составлять тексты рекламных объявлений на иностранном языке;
- работать с источниками профессиональной информации на иностранном языке.

Перечень необходимых средств обучения: раздаточные материалы, немецко-русский, русско-немецкий словарь, компьютер.

Содержание заданий:

1. Berufsbild: Reisebüroassistent

a) Hotel Vierländereck

Als Reisebüroassistent beraten Sie die Kunden über mögliche Reiseziele, stellen Reiserouten zusammen, besorgen Flug- und andere Fahrscheine, reservieren Hotelzimmer, informieren über Pass-, Visa- und Impfbestimmungen. Sie kalkulieren die Preise, planen Werbemaßnahmen und entwerfen Werbepläne für ein bestimmtes Gebiet. Natürlich sind Sie auch kontaktfreudig und beherrschen mindestens zwei Fremdsprachen. Dass der Computer Ihr ständiger Helfer ist, versteht sich von selbst.

b) Welche Voraussetzungen sollte man in diesem Berufsfeld mitbringen?

Reisebüroassistent/-in	weniger wichtig	wichtig	Sehr wichtig
Organisationstalent			
Kontaktfähigkeit			
Freundlichkeit			
gute Umgangsformen			
Fremdsprachenkenntnisse			
Belastbarkeit			
Verkaufstalent			
Kenntnisse in der			
Fähigkeit zur Zusammenarbeit			
Kenntnisse in EDV, Kalkulation			

c) Arbeiten Sie zu zweit. Suchen Sie Beispiele für diese Voraussetzungen.

Beispiel: Was heißt Kenntnisse in der Tourismusgeografie?
Sie müssen wissen, wo die Ferenziele liegen, wie man dahin kommt und wie das Wetter dort in der jeweiligen Saison ist.

d) Entwerfen Sie für das Team von Reisebüroassistenten die passende Kleidung. Die besten Entwürfe kommen an die Wandzeitung.

2. Arten von Reisebüros

Ein Reisebüro ist ein Dienstleistungsbetrieb, in dem man dem Kunden durch Arbeit und Leistung hilft, seine Ferienträume zu erfüllen.

Tour Operator

Reiseveranstalter

Diese Büros kaufen:

- Sitzplätze, Flugscheine oder chartern ein ganzes Flugzeug
- Unterkünfte, wie Hotelzimmer, Ferienwohnungen
- Kabinenplätze oder chartern ein ganzes Schiff

- Busplätze oder chartern einen ganzen Bus

Retailer

Reisevermittler

Diese Büros vermitteln Dienstleistungen, wie z.B.

- eine Pauschalreise von einem Tour Operator
- einen Sitzplatz im Flugzeug
- ein Hotelzimmer
- eine Theaterkarte
- eine Fährenüberfahrt

Arbeit der Reiseveranstalter und Reisemittler

Der traditionelle Reiseveranstalter nimmt innerhalb der touristischen Wertschöpfungskette der Pauschalreise die klassische Funktion wahr, touristische Leistungen von einzelnen Anbietern zu Leistungspaketen (Pauschalreisen) zu bündeln und diese im eigenen Namen und auf eigenes Risiko meist über die Reisemittler an den Endkunden zu vertreiben. Die Reiseveranstalter nehmen wirtschaftliche Beziehungen zu den Geschäftspartnern der Tourismuswirtschaft auf, die einerseits die Durchführung der einzelnen Leistungen eigenverantwortlich übernehmen (Beförderungs-, Unterkunfts-, Transferleistungen usw.), andererseits die Informations-, Beratungs- und Reservierungsaufgaben für den Reiseveranstalter als Reisemittler übernehmen.

Im Unterschied zum traditionellen Reiseveranstalter sind beim integrierten Reiseveranstalter verschiedene Stufen der Wertschöpfungskette in einem Unternehmen vereint. Als neue zusätzliche unternehmerische Aufgabe kommt hier die interne Steuerung der einzelnen Wertschöpfungspunkten innerhalb des Touristik Konzerns hinzu. Typische integrierte Reiseveranstalter sind in Deutschland „TUI (Touristik Union International)“, „Thomas Cook“ und „Rewe Touristik“. Diese drei Reisekonzerne erwirtschaften zwei Drittel des gesamten Reiseveranstalterumsatzes. Sie haben eine Reihe touristischer Unternehmen in Deutschland und im Ausland. So ist die TUI heute das größte Touristikunternehmen Europas mit etwa 3.500 Reisebüros, 35 Incoming Agenturen (Zielgebietsagenturen) in 70 Ländern, 285 Hotels, eigenen Fluggesellschaften, 100 Reiseveranstaltern.

Unter dem Begriff „Reisemittler“ werden Handelsbetriebe zusammengefasst, die den Verkauf und die Buchung von Reiseangeboten übernehmen, dabei handelt es sich vor allem um die Pauschalreisen der

Veranstalter sowie Bahn, Flug-, Schiffstickets. Das Sortiment der Reisemittler umfasst auch Versicherungsleistungen, Eintrittskarten für Sport- und Kulturveranstaltungen, Geldwechsel, Visa- und Devisenbeschaffung, Verkauf von Reiseliteratur und Fotoartikeln. Als Vermittler treten Reisebüros, Buchungsstellen, Agenturen auf.

Aufgabe 8. Beantworten Sie die Fragen zum Text.

1. Welche klassische Funktion nimmt der traditionelle Reiseveranstalter innerhalb der touristischen Wertschöpfungskette der Pauschalreise wahr?
2. Über wen vertreibt der traditionelle Reiseveranstalter die Pauschalreisen an den Kunden?
3. Nehmen die Reiseveranstalter wirtschaftliche Beziehungen zu den anderen Geschäftspartnern der Tourismuswirtschaft auf?
4. Welche Aufgaben übernehmen die Geschäftspartner der Reiseveranstalter?

5. Wodurch unterscheidet sich der integrierte Reiseveranstalter von dem traditionellen Reiseveranstalter?
6. Welche zusätzliche unternehmerische Aufgabe kommt zum integrierten Reiseveranstalter hinzu?
7. Welche drei Reisekonzerne erwirtschaften in Deutschland zwei Drittel des gesamten Reiseveranstalterumsatzes? Haben sie eine Reihe touristischer Unternehmen in Deutschland und im Ausland?
8. Was versteht man unter dem Begriff „Reisemittler“?
9. Was umfasst das Sortiment der Reisemittler?

Aufgabe 15. Übersetzen Sie die folgenden Wortgruppen.

1. als Reisemittler tätig sein
2. über Verkaufslizenzen von Reiseveranstaltern verfügen
3. per Mausklick buchen
4. Flugtickets zu Sonderpreisen verkaufen
5. gegen Zahlung einer Gebühr bestimmte Rechte und Güter bekommen
6. nicht einer Kette oder einem Franchisesystem angehören
7. niedrigere Umsätze erzielen / erwirtschaften.

Aufgabe 16. Erschließen Sie die Bedeutung der zusammengesetzten Substantive.

die Reiseveranstalterlizenz, die Produktart, der Geschäftsreisemarkt, die Internetseiten, der Direktvertrieb, die Kundenberatung, die Reisemittlerbranche, die Reisebüro-Kette.

Aufgabe 17. Lesen Sie den Text .

Arten von Reisebüros

Ein Reisebüro ist ein Unternehmen, das sowohl als Reisemittler als auch als Reiseveranstalter tätig ist. Hinsichtlich der dominierenden Geschäftstätigkeit unterscheidet man mehrere Arten von Reisebüros:

- Voll-Reisebüros verfügen über Verkaufslizenzen von Reiseveranstaltern, Deutscher Bahn und IATA (für den Verkauf von Linienflugscheinen aller IATA Mitgliedsgesellschaften). Zahlreiche Voll-Reisebüros treten auch selbst als Reiseveranstalter auf und haben manchmal einen eigenen Reisekatalog.
- Klassische Reisebüros besitzen mehrere Reiseveranstalterlizenzen sowie eine Lizenz zum Verkauf von Beförderungsleistungen (entweder DB- oder IATA-Lizenz).
- Touristik-Reisebüros verkaufen die Angebote von mehreren Reiseveranstaltern.
- Buchungsstellen verkaufen die Angebote nur eines einzigen Reiseveranstalters.
- Spezial-Reisebüros konzentrieren sich auf eine spezielle Produktart, zum Beispiel Seereisen oder Studentenreisen.

- Incoming-Agenturen sind in Zielgebieten angesiedelt. Sie vermitteln Leistungen an ortsfremde Reiseveranstalter (Pauschalreisen, Transfers, Ausflüge, Reiseleiter) und betreuen die Gäste vor Ort.
- Firmenreisebüros spezialisieren sich auf den Geschäftsreisemarkt.
- Reisestellen sind die Abteilungen in großen (nicht touristischen) Unternehmen, die für die Organisation der Dienstreisen der Mitarbeiter zuständig sind.
- Online-Reisebüros bieten auf Internetseiten eigene Reiseleistungen (Direktvertrieb) und fremde Reiseleistungen (indirekter Vertrieb) an, die man per Mausclick buchen kann. Oft arbeiten sie mit einem Callcenter zur Kundenberatung zusammen.
- Billigflug-Reisebüros spezialisieren sich auf den Verkauf von Flugtickets zu Sonderpreisen bzw. von Last-Minute-Reisen.

Die Reisemittlerbranche ist in Deutschland durch einen starken Konzentrationsprozess gekennzeichnet. Bei 98 % der Reisebüros handelt es sich um Reisebüroketten der Reiseveranstalter, Franchiseunternehmen (darunter versteht man rechtlich selbständige Unternehmen, die vom Franchisegeber gegen Zahlung einer Gebühr bestimmte Rechte und Güter wie Knowhow, Markennamen, Inventar bekommen) und Reisebürokooperationen. Nur noch 2. % der Betriebe sind freie Reisebüros, die nicht einer Kette, einem Franchisesystem oder einer Kooperation angehören. Diese Betriebe erzielen wesentlich niedrigere Umsätze als die übrigen Büros.

Aufgabe 18. Sagen Sie, ob die folgenden Aussagen dem Inhalt des Textes entsprechen.

1. Ein Reisebüro kann als Reisemittler oder als Reiseveranstalter auftreten.
2. Man unterscheidet verschiedene Arten von Reisebüros.
3. Voll-Reisebüros verfügen über mehrere Reiseveranstalterlizenzen so wie eine Lizenz zum Verkauf von Beförderungsleistungen (entweder DB- oder IATAlizenz).
4. Klassische Reisebüros treten auch selbst als Reiseveranstalter auf und haben manchmal einen eigenen Reisekatalog.
5. Touristik-Reisebüros verkaufen die Angebote nur eines einzigen Reiseveranstalters.
6. Spezial-Reisebüros konzentrieren sich auf eine spezielle Produktart zum Beispiel Seereisen oder Studentenreisen.
7. Incoming-Agenturen sind in Zielgebieten angesiedelt.
8. Incoming-Agenturen spezialisieren sich auf den Geschäftsreisemarkt.
9. Reisestellen befinden sich in großen, nicht touristischen Unternehmen und sind für die Organisation der Dienstreisen der Mitarbeiter zuständig.
10. Billigflug-Reisebüros bieten die Reiseleistungen auf Internetseiten an.
11. Online-Reisebüros spezialisieren sich auf den Verkauf von Flugtickets zu Sonderpreisen bzw. von Last-Minute-Reisen.
12. Für die Reisemittlerbranche ist ein starker Konzentrationsprozess typisch.
13. 2 % der Reisebüros gehören den Reisebüroketten der Reiseveranstalter, Franchiseunternehmen und Reisebürokooperationen an.

14. Die meisten Betriebe sind freie Reisebüros.
15. Die freien Reisebüros erzielen niedrigere Umsätze als die übrigen Büros.

Aufgabe 20. Beantworten Sie die Fragen zum Text.

1. Kann ein Reisebüro sowohl als Reisemittler als auch als Reiseveranstalter tätig sein?
2. Unterscheidet man hinsichtlich der dominierenden Geschäftstätigkeit mehrere Arten von Reisebüros?
3. Welche Arten von Reisebüros gibt es?
4. Wodurch unterscheiden sich Voll-Reisebüros von den klassischen Reisebüros?
5. Wodurch unterscheiden sich Touristik-Reisebüros von den Buchungsstellen?
6. Was sind Incoming-Agenturen?
7. Worauf spezialisieren sich Billigflug-Reisebüros / Spezial-Reisebüros / Firmenreisebüros?
8. Wie heißen die Reisebüros, die ihre Reiseangebote über das Internet vertreiben?
9. Ist die Reisemittlerbranche in Deutschland durch einen starken Konzentrationsprozess gekennzeichnet?
10. Wie viel Prozent der Reisebüros gehören den Reisebüroketten der Reiseveranstalter, Franchiseunternehmen und Reisebürokooperationen an?
11. Wie viel Prozent der Reisebüros sind freie Betriebe?
12. Erzielen die freien Reisebüros niedrigere oder höhere Umsätze?

a) Lesen Sie die Anzeigen und ergänzen Sie den Rasten

(Sehen Sie Dorothea Levi-Hillerich „Kommunikation im Tourismus“, Lektion 4, Seite 86-87)

b) Lesen Sie den folgenden Text und unterstreichen Sie zunächst alle für eine Online-Reservierung wichtigen Verben, dann alle Zugriff-Buttons und die Konditionen für Reservierung und Bezahlung.

Besuch im virtuellen Reisekaufhaus

Ticket, Hotel und Mietwagen aus einer Hand-Tipps für die Reiseplanung mit der DB Homepage www.bahn.de Die DB hat ihre Internet-Homepage www.bahn.de zum kompletten Online-Reisebüro erweitert. Hier gibt es per Mausclick alles, was man braucht: Bahn- und Flugtickets, Hotels in allen Preisklassen und auch den Mietwagen für die individuelle Mobilität am Ziel. Das alles kann man rund um die Uhr bequem von zu Hause, aus dem Reisebüro oder auch online von unterwegs buchen.

Ein Buchungsbeispiel für ein superlanges Wochenende im Oktober in Freiburg im Breisgau: Die Anreise erfolgt mit ICE oder mit Intercity, Quartier soll ein zentrales Stadthotel sein, und für zwei Tage soll ein Mietwagen für Ausflüge ins Eisass und in den Schwarzwald zur Verfügung stehen.

Der Schlüssel zur Reiseplanung liegt in der Hauptmenüleiste unter dem Button „Buchen & Kaufen“. Zunächst begibt man sich in „Fahrkartenshop“, um z. B. den Sparpreis für zwei Personen nach Freiburg und zurück für€ zu kaufen. Am besten reserviert man auch gleich die Plätze. Bezahlt wird entweder mit Kreditkarte oder per Lastschrift. Die Tickets kommen mit der Post ins Haus.

Jetzt sucht man ein Hotel. Dafür klickt man in der senkrechten Menüleiste auf die Schaltfläche „Hotels“, gibt „Freiburg“ sowie das An- und Abreisedatum ein. www.bahn.de greift auf die „HRS“

zu, die weltweit 90 000 Hotels listet und für Freiburg Anfang Oktober elf freie Hotels zwischen € und € pro Nacht für ein Doppelzimmer anbietet. Gezahlt wird im Hotel. Für den Mietwagen gibt es unter www.bahn.de einen speziellen Button, mit dem man zum neuen virtuellen „Mietwagen-Agenten“ surft. Die Bahn bietet hier die Online-Buchung des Leihwagens für jede Avis-Station in Deutschland sowie in elf weiteren Ländern an.

3. Standorte für Reisebüros

Ein Retailer sollte für sein Büro eine gute Lage suchen, am besten im Zentrum oder an einer belebten Fußgängerzone (Passantenlage). Der Verkaufsraum eines Retailers sollte gut zugänglich sein. Große Schaufenster sollten auf das Angebot aufmerksam machen.

a) Sie und Ihr Partner suchen Räume für Ihr Reisebüro. Begründen Sie, warum bestimmte Faktoren die beste Lage des Büros positiv oder negativ beeinflussen.

Beispiel: + In der Nähe eines Kaufhauses, weil
- Nicht im 1. Stock, weil.....

Stadtzentrum - Schaufenster - 1. Stock - Treppe - Erdgeschoss - Straße - Rollstuhl - Gasse - Büroräume - Fußgängerzone - Kaufhaus - Theater - Gaststätte - Allee - Parkplätze

b) Ordnen Sie den Substantiven passende Adjektive zu:

Büroräume: hell,

Schaufenster:

Treppe:.....

c) Sie machen Ihr Praktikum im Reisebüro „kommunikativ reisen“. Das Büro sucht neue Räume und schickt Sie ins Zentrum, damit Sie die Lage einiger Immobilienangebote prüfen. Überlegen Sie mit Ihrem Partner, welche Räume in Frage kommen.

Beispiel: A Hier in der Warschauer Straße 3, gleich gegenüber ist ein Kaufhaus.

B Aber der Raum liegt doch im 1. Stock!

oder:

A Das Gebäude da an der Ecke liegt direkt in der Nähe der Fußgängerzone.

B Aber wo sind die Parkplätze? Viel zu weit weg.

A

B

d) Beschreiben Sie jetzt das ideale Reisebüro. Die Wörter im Kasten helfen Ihnen. Benutzen Sie Modalverben.

Beispiel: Der Empfangsraum sollte gut beleuchtet sein.

Flugreisen - Empfangsraum - Restaurants - sichtbar - ändern - beleuchtet - ständig - Passantenlage - Broschüren - Arbeitsbücher - Büroquartier - Schiffspassagen - Verkaufsraum - Überseereisen - leichter Zugang - hell - leicht zu öffnen - zur Hand - keine Plakate - Europareisen - attraktiv - in der Nähe - sofort - vermitteln - Schwingtür - Hotel - die Handbücher - das Telefon - professionell - Blick nach innen - die Auslage - sauber - frei - Computer - Büroviertel - sich wohl fühlen

Einrichtung des Reisebüros

e) Welche Gegenstände braucht man in einem modernen Reisebüro? Richten Sie es ein.

Beispiel: Stell das Faxgerät in die Ecke.

oder. Die Prospektständer gehören an die Wand.

Displays - Pflanzen - Schirmständer - Telefone -Prospektständer - Computer - Kundentisch
Garderobenständer -Faxgerät - Stühle - CD-Player - Videogerät -

f) Bilden Sie Gruppen und gründen Sie die Übungsfirma „kommunikativ reisen“.

Richten Sie Ihr Reisebüro ein. Machen Sie eine Skizze. Benutzen Sie dafür die Wandzeitung, die Pinnwand oder den Computer. Im Koffer von Lektion 3 finden Sie Hilfen zu „Präsentieren und Visualisieren“.



Beschreiben Sie, wie sieht Ihr Reisebüro aus. Welche Ausrichtung hat es? Welche technischen Geräte?

Wie sieht der Arbeitsplatz des Reisebüroassistenten?

Reisebürogründung

Wer ein Reisebüro gründet oder leitet, muss bestimmte Gesetze kennen und einhalten. Jedes Reisebüro muss eine Reisebürolizenz haben. In einigen Ländern bestehen bis zu drei verschiedene Lizenzen:

Lizenz **A** erlaubt alle Reisebürotätigkeiten inkl. Produktion und Verkauf für weltweite Reisen.

Lizenz **B** erlaubt dasselbe wie Lizenz A, aber nur für Inlandsreisen.

Lizenz **C** erlaubt dem Reisebüro nur bestimmte Tätigkeiten auszuüben, wie z. B. Hotel-Reservation tätigen, Bahnfahrtscheine ausstellen usw.



a) Erkundigen Sie sich, welche Lizenzen in Ihrem Land bestehen. Nutzen Sie soweit wie möglich das Internet, um die nötigen Informationen zu beziehen.

In jedem Reisebüro gibt es viel aufzubewahren, z. B. Formulare, Reiseprospekte, Handbücher usw. Dafür gibt es Ablagearten. Chronologisch heißt: es wird so abgelegt, wie die Formulare ankommen. Geografisch heißt: je nach Kontinent, Land oder Gegend. Nummerisch heißt: nach Ziffern.

b) Bitte ordnen sie die folgenden Dinge der richtigen Ablageart zu:

Hotelprospekte - Reiseprospekte - Länderbroschüren - Zahlungsbestätigungen –
Abrechnungskopien Tarifänderungsmitteilungen - Flugtickets - Flugscheinkopien -
Mietwagentarife - Voucherformulare -Buchhaltungsunterlagen

A chronologische Ablageart

B geografische Ablageart

C nummerische Ablageart

D Ablage nach Themen

4. Werbung

e) Der Reiseberater von „kommunikativ reisen“ weiß:

Das Reisebüro sollte immer in der Werbung präsent sein - sonst ist es tot.

Für die Werbung sprechen viele Gründe:

- *Der Markt ändert sich ständig. Nur wer ihn immer beobachtet, kann schneller als die Konkurrenz handeln.*
- *Die Menschen vergessen schnell. Deshalb muss man immer in aller Munde sein.*

- *Die Konkurrenz schläft nicht. Nur wer immer wieder daran erinnert, dass er etwas verkauft, behält den Kunden.*
- *Marketing stärkt das Bild einer Firma. Kluge Firmen werben, auch wenn die wirtschaftlichen Bedingungen schlecht sind.*

Werbemöglichkeiten

Kundenkartei	Geschenkgutscheine	Kreditkarten
Firmenname	Logo	Visitenkarten
Mundpropoganda	Guter Ruf	Kleidung
Sponsoring	Zufriedene Kunden	Farbe
Briefpapier	Prospektkästen	
Perfekter Berater	Schaufenster	

Ergänzen Sie die Ratschläge für die bestmögliche Werbung.

- 1mit aktuellen Angeboten in Geschäften oder in den Hotels, die in der Nähe liegen, aufhängen!
- 2 Bei Rundschreiben, auf Plakaten und auch in Inseraten *können* Kosten durch gespart werden.
- 3 Eine, auch Geschäftskarte genannt, braucht jede Firma.
- 4sind die besten Werber.
- 5muss regelmäßig auf den neuesten Stand gebracht und bei jeder Gelegenheit benutzt werden.

Aufgabe 6. Lesen Sie die Werbung für Mallorca [ma'jorka].

DIE GANZE WELT AUF EINER INSEL

Mallorca für Genießer, Entdecker, Golfer, Nachtschwärmer, Strandläufer, Kulturfreunde, Wanderer, *Gourmets, Unternehmungslustige und viele mehr.

*[g u r □ me:]

a) Bestimmen Sie die Verben, von denen folgende Substantive gebildet sind.

15

der Genießer –

der Entdecker –

der Wanderer –

b) Was kann man auf Mallorca genießen? Verbinden Sie die Substantive mit den Adjektiven, achten Sie auf die Deklination der Adjektive.

Auf Mallorca kann man ... genießen.

das Meer — warm; das Wetter — schön; das Klima — mild; der Strand/

die Strände — gut/sandig; die Natur — prachtvoll; die Sonne — golden;

die Luft — gesund; der Sand — warm; die Küche — typisch, mallorquinisch

c) Sagen Sie mit einem Wort.

* Der Mensch, der gern ausgesuchte Delikatessen isst (verzehrt), heißt... .

* Der Mensch, der sich gerne bis spät in die Nacht hinein vergnügt, heißt... .

* Der Mensch, der gerne wandert, heißt... .

* Der Mensch, der Golf spielt, heißt... .

d) Welche Erholungsmöglichkeiten bietet diese Werbung?

Auf Mallorca kann man...

e) Raten Sie Ihrem Freund, die Ferien auf Mallorca zu verbringen, verwenden Sie dabei folgende Redemittel. Begründen Sie Ihre Meinung.

Redemittel

(Einen Rat geben)

Ich rate/empfehle dir,...

Ich kann dir einen Tipp geben: ...

Muster: Ich rate dir, die Ferien auf Mallorca zu verbringen. Auf Mallorca kann man die mallorquinische Küche genießen.

5. Der perfekte Reiseberater

Viele Menschen und Arbeitsvorgänge sind nötig, bis das Produkt „Ferien“ oder „Reise“ beim Retailer angelangt ist. Den Angestellten, der dieses Endprodukt dem Kunden verkauft, nennt man Reiseberater, Expedient oder Consultant.

a) Viele Reisebüros bieten jungen Menschen eine Arbeitsstelle an. Notieren Sie die Anforderungen, die in folgenden Anzeigen an einen Reiseberater gestellt werden.

Für die Beratungs- und Reservierungsabteilung unseres Skandinavien-Touroperatings in Baden suchen wir für Ende Februar/Anfang März 20.... motivierte/n

Elch oder Elchin

Wir erwarten:

- abgeschlossene Ausbildung im Reisebüro und Erfahrung im Reisebüro/Touroperating
- Pars-/Gallio-Kenntnisse
- kühlen Kopf in hektischen Zeiten
- Freude, im Team mitzuziehen

Wir bieten:

- moderne, helle Arbeitsplätze
- interessante Arbeit und ein gut eingeführtes Programm
- branchenüblichen, mageren Lohn
- Arbeitstage, die im Nu vergehen

Pensum 80-100% möglich. Auf Grund der hohen Saisonschwankungen wird im Frühjahr Bereitschaft zu Überstunden erwartet mit Recht auf Abbau ab August. Möglichkeit für längere Urlaube jeweils in der 2. Jahreshälfte.

Bewerbungen bitte an:
KONTIKI REISEN

FÜR FERIE IM NORDEN

IMAGINE

BESSER INFORMIERT Reisen

Stell dir vor,.....

EINEN TRAUMJOB

können wir dir nicht bieten. Aber in Bern erwarten dich:

- sehr unterschiedliche Kundinnen und Kunden
- eine interessante Tätigkeit in einem kleinen Team
- eine 80%-Stelle und zeitgemäßes Salär
- bis zu 10 Wochen bezahlter Urlaub
- Möglichkeiten zur Weiterbildung

ALS REISEBERATER/-IN

solltest du Folgendes mitbringen:

- breitgefächerte Reiseerfahrung außerhalb Europas
- Freude am Beraten und Verkaufen von Reiseträumen
- RB- oder gleichwertige Ausbildung
- EDV-Erfahrung
- Fremdsprachen: Französisch, Englisch und evtl. Spanisch

Interessiert?
Dann freuen wir uns auf deine Bewerbungsunterlagen mit einer Liste deiner Reiseerfahrungen.

Der Reiseberater sollte: _____

Die Reisebüros bieten: _____

b) Nennen Sie Arbeitshilfen für folgende Bereiche:

Reise: Fahrpläne,

Aufenthalt:.....

Besichtigung:.....

Freizeit:.....

c) Erkundigen Sie sich in einem Reisebüro Ihres Landes, wogegen sich die Reisenden versichern?

a) Was ist eine Reiserücktrittsversicherung? Erklären Sie einem Kunden, warum er eine solche abschließen sollte.

Angebote im Reisebüro

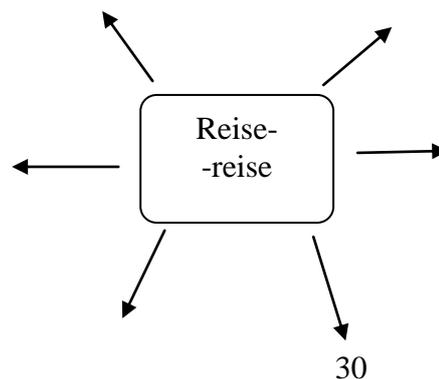
VIEL LEISTUNG – WENIG GELD

Clubtouren		Städtereisen		
2-Tage-Reisen	(ab Euro)			(ab Euro)
Weinzauber-Reise	59,-	Brüssel	2-4	69,-
Hamburger Bordparty	99,-	Hamburg	2-3 Tage	78,-
Seereise „Kurs Schweden“	148,-	Paris	2-7 Tage	88,-
Hee! Moin, Moin!	125,-	Berlin	2-10 Tage	88,-
Piratenfete am Edersee	136,-	Dresden	2-4 Tage	88,-
Winzerspaß und Moselfete	139,-	München	3-9 Tage	98,-
Danz up de Deel	139,-	Stuttgart	2-3 Tage	98,-
Rheinischer Frohsinn	158,-	Prag	4-7 Tage	109,-
3-Tage-Reisen				
Bootsparty auf der Donau	169,-	Leipzig	3 Tage	111,-
Sagenhafter Odenwald	179,-	Straßburg	3-4 Tage	149,-
Ritterlicher Frankenspaß	184,-	London	3-8 Tage	189,-
Seereise nach Göteborg	188,-	Wien	5-6 Tage	255,-
Wildes Spessart- Weingelage	195,-	Budapest	6-7 Tage	319,-
Dolomiti-Super-Ski	379,-	Rom mit Verona	7-8 Tage	444,-
Österreich	249,-	Nordische Hauptstädte	7 Tage	489,-



a) Sehen Sie noch Angebote, Seite 94-95.

b) Suchen Sie Komposita mit „Reise“. Die Anzeigen helfen Ihnen.



c) Wählen Sie zu zweit drei Reise formen aus und beschreiben Sie diese.

Beispiel: Eine Musikreise ist eine Reise mit vielen Musikprogrammen.
 Unter einer Sprachreise versteht man eine Reise,

d) Tipps und Trends

Verschiedene Reisebüros oder Fremdenverkehrszentralen bieten interessante Programme an. Lesen Sie die Titel der Anzeigen und stellen Sie Hypothesen auf: Für wen sind diese Angebote bestimmt?

Beispiel: „Radler im Heu“ ist sicher für junge Leute, die mit dem Fahrrad fahren und für Hotels kein Geld haben.

<p>Schlafen in der Uni Rund 60 Universitäten in Großbritannien bieten während der Semesterferien von Juni bis September Übernachtungsmöglichkeiten für jedermann. Die Kosten liegen zwischen 20 und 30 €. <i>Infobroschüre: British Universities Accommodation Consortium, Box 1316, University Park, NG 7 2RD, England</i></p>	<p>Kloster auf Zeit Die Mönche der Abtei Himmerod bei Manderscheid in der Vulkaneifel laden in das Kloster ein. Wer am spartanischen Leben der Mönche teilnehmen möchte, ist dort ebenso willkommen wie der Ruhesuchende. <i>Info: Vulkaneifel Touristik & Werbung GmbH, Mainzer Straße 25a, 54550 Daun, Tel. 06592-933250</i></p>
<p>Wie Robinson Für ein paar Tage unter heißer Sonne leben wie Robinson Crusoe - das und viel mehr verspricht der neue Chile-Katalog des Ludwigsburger Reiseveranstalters „Karawane - Individuelles Reisen“ Anforderung: Karawane, Schorndorfer Str. 149, 71609 Ludwigsburg, Tel. 07141/28 48 50</p>	<p>Basare in Dubai Gewürzmärkte, Moscheen, Basare und ein Stück Wüste sind im Emirat Dubai zu erleben. Bis Ende Februar wird eine 8-Tagetour zu 890 € angeboten. <i>Info: 030/7954021</i></p>
<p>Radler im Heu In sechs Heu-Höfen können Radfahrer entlang des Nordostsee-Kanals übernachten. Wer mit eigenem Schlafsack anreist, bekommt Übernachtung auf dem Heuboder Frühstück ab 10 €. <i>Info: Fremdenverkehrszentrale, Ai Markt, 24768 Rendsburg, Tel. 04:331- 21120</i></p>	<p>Reise in die Sauna Saunafans können vom 23.-31. Mai zum Ursprung der Sauna nach Finnland reisen. Höhepunkte sind Besuche des Saunamuseums in Muurame, der weltgrößten Rauchsauna in Rauhafanti, und einer echten Flößerhütte. <i>Info: Sauna Löyly, Allee der Kosmonauten 23, 10315 Berlin, Tel. 030/54709261 oder azur reisen, Boxhagener Str. 51, 10245 Berlin, Tel. 030/2912553</i></p>
<p>Probeferien Bauernhöfe an der Nordsee, in der Lüneburger Heide, im Harz und im Weserbergland bieten bis Juni dreitägige Probeferien für 55 € (Kinder 25 €) inklusive zwei Übernachtungen mit Frühstück, ein Abendessen, Vesperpaket sowie Rad- und Traktorausflüge an.</p>	<p>Ferien auf dem Bio-Hof Etwa 220 Öko-Bauernhöfe und Weingüter in 12 europäischen Ländern sind im neuen Handbuch „Ferien auf dem Bio-Hof“ zusammengefasst. Auf verschiedenen Höfen kann bei der Ernte, beim Backen oder in der Käserei geholfen werden. Bezug: Blatthaus Verlag, Förstersi 66111 Saarbrücken, Tel. 0681/37;</p>

<i>Info: AG Urlaub/Freizeit auf dem Lande, Bürgerhaus Horstweg, 27348 Bothel, Tel. 04266/93060.</i>	
---	--

e) Was würde Sie persönlich interessieren? Begründen Sie Ihre Meinung.

	Titel	Warum
1	Basare in Dubai	Weil ich schon immer in die Wüste wollte
2		
3		
4		

f) Wählen Sie eine Anzeige aus und erklären Sie den anderen diesen tollen Tipp: Wo? Kosten? Besonderes?

6. Beratungsgespräche - Verkaufsstrategien

Die Arbeit im Verkauf am sogenannten Beratungspult, in der Fachsprache **Counter** genannt, besteht aus:

- Administration
- Beratung
- Verkauf

Der Weg zum **Verkauf** heißt **Beratung**. Deswegen sollte sich der Reisebüroangestellte dem Kunden gegenüber so verhalten, dass es zum Verkauf kommt. Der erste Eindruck ist entscheidend

a) Wie sollte der ideale Reiseberater sein/nicht sein? Warum?

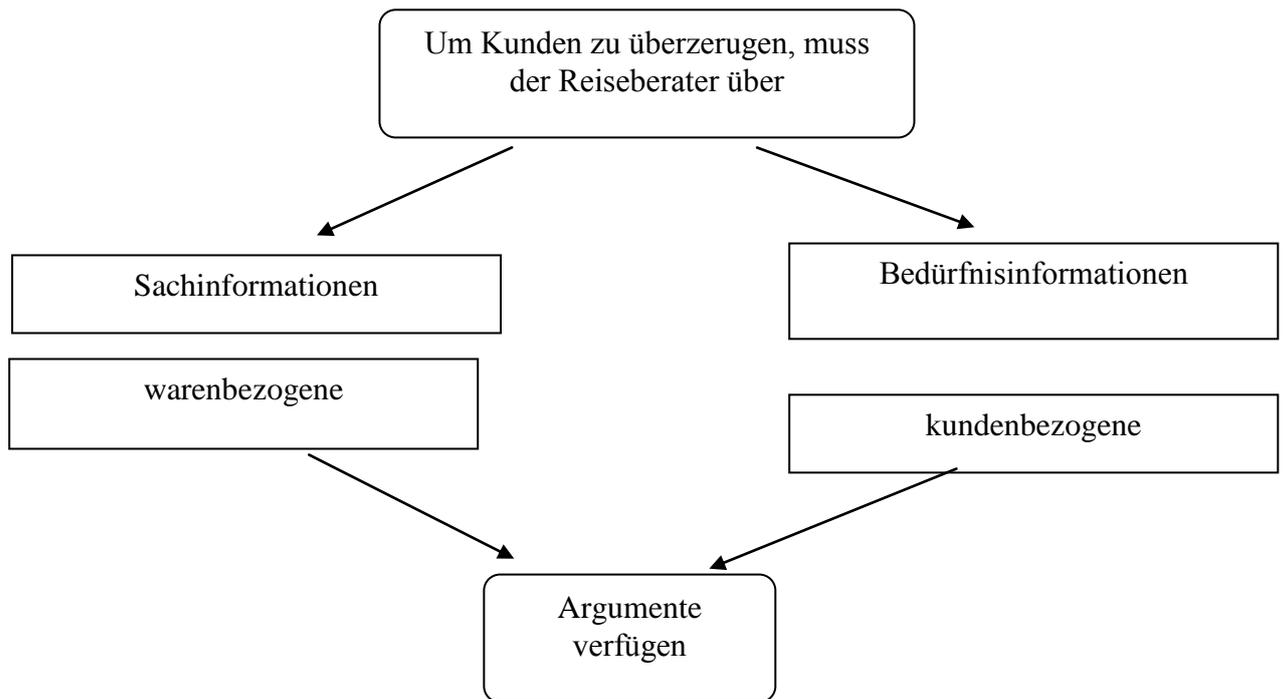
klar denkend - offen - launisch - nervös - langsam - verlässlich - unfreundlich - freundlich - optimistisch - hilfsbereit - (nicht) überzeugt von dem, was er verkauft - schnell

Der Reiseberater sollte: _____ Der Reiseberater sollte nicht: _____

Was sollte der ideale Reiseberater in seinem Job tun / nicht tun? Warum?

auf Kundenwünsche eingehen - Kundenwünsche erkennen - Fachausdrücke erklären - Kundenwünsche ignorieren - beraten - nur Schnäppchen anbieten - nur Luxusurlaube anbieten

Der Reiseberater sollte: _____ Der Reiseberater sollte nicht: _____



Die 8 Schritte der Beratung:

- 1 freundlich lächeln; Blickkontakt herstellen; wenn möglich aufstehen
- 2 Begrüßungs- und Einleitungsfragen stellen
- 3 passende Angebote machen
- 4 Zusatzleistungen anbieten, z. B. Versicherungen, Autovermietung
- 5 auf Sonderwünsche eingehen
- 6 auf Sonderangebote hinweisen
- 7 die Buchung vornehmen
- 8 den Kunden mit Namen verabschieden

b) Entwickeln Sie zu zweit zu den oben genannten Schritten passende Beratungsgespräche. Benutzen Sie die folgenden Redemittel

Für die Reise nach empfehle ich Ihnen
 Hätten Sie Lust, an teilzunehmen?
 Zu dieser Jahreszeit sollten Sie
 Es empfiehlt sich, zu versichern.
 Wegen der starken Nachfrage
 In haben Sie wenig/ viel Zeit für
 Für Kurzentschlossene gibt es

Merke:

Beim Verkauf nicht zu viel reden heißt gut verkaufen!

c) Als Reiseberater müssen Sie sich geeignete Verkaufstechniken aneignen. So müssen Sie z. B. wissen, wie man richtig Fragen stellt. Stellen sie ganz viele Fragen nach dem Ort, den Personen, dem Zeitpunkt, der Zeitdauer, der

Reiseart, den Wünschen vor Ort usw. Arbeiten Sie zu zweit und trainieren Sie die W-Fragen-Technik, denn:

Warum? Wieso? Weshalb?	Wofür? Womit? Wozu?	Wo? Wohin? Woher?	Wer? Was?	Wann?	Was für einer/eine /ein?	Welcher? Welche? Welches?	Wie?
------------------------------	---------------------------	-------------------------	--------------	-------	--------------------------------	---------------------------------	------

Als Reiseberater kennen Sie auch den Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Fragen. Konkretisieren Sie Ihre Fragen.

Offene Fragen - Offene Antworten	Geschlossene Fragen - Ja- / Nein-Antworten
<ul style="list-style-type: none"> - Was kann ich für Sie tun? - An was für eine Reise denken Sie denn? - Was darf die Reise denn ungefähr kosten? - Haben Sie an bestimmte Daten gedacht? 	<ul style="list-style-type: none"> - Kann ich Ihnen helfen? - Wollen Sie in die Türkei fahren? - Soll die Reise billig sein? - Wollen Sie im Sommer fahren?

d) Als guter Reiseberater wissen Sie, dass man nie negativ antwortet, sondern immer eine Lösung sucht. Das Wort Nein kommt nicht vor. Die folgenden Redewendungen helfen Ihnen, eine negative Antwort zu vermeiden:

- Ich muss zuerst anfragen, ob
- Sie können in..... umsteigen, der Zug hält am gleichen Bahnsteig.
- Das kostet etwas mehr.
- Ich hätte da noch ein anderes Angebot.
- Für Sonntag sind bereits alle Plätze ausgebucht, aber am Dienstag habe ich noch zwei Plätze frei.
- Statt Nein: „Kein Problem.“ - „Keine Sorge.“ - „Das hat bisher immer geklappt.“ - „Bisher gab es nie Verspätungen.“

Sie sind Azubi in einem Reisebüro und sehen, dass ein Kollege die Kunden nicht richtig behandelt. Wie würden Sie reagieren?

- 1 Kollege: Das geht nicht. Sie können doch nicht alle Prospekte mitnehmen.
Und Sie?
- 2 Kollege: Sie haben schon ein Ziel gewählt? Ich habe Ihnen ja noch gar nichts gezeigt.
Und Sie?
- 3 Kollege: Sie haben sich noch nicht entschlossen? Dann kommen Sie doch nächste Woche wieder.
Und Sie?
- 4 Kollege: Oh, das sieht schlecht aus. Das ist längst ausgebucht.

Und Sie?

e) Was tun Sie als guter Reiseberater in folgenden Situationen? Überlegen Sie zu zweit Lösungen für die Fallbeispiele und spielen Sie diese. Helfen und korrigieren Sie sich gegenseitig.

Beispiel:

Der Kunde möchte einen zweiwöchigen Urlaub in den Alpen verbringen, weiß aber noch nicht, wann.

- Ich frage ihn, ob der Termin vom 1.-14. Februar in Frage kommt oder ob er lieber außerhalb der Schulferien fahren möchte.

A Der Kunde will seiner Frau zu Weihnachten eine Reise schenken und fragt nach Prospekten.

B Der Kunde kann sich nicht entscheiden, ob er lieber zum Nordpol oder in die Sahara fahren soll.

C Der Kunde beschwert sich über das unhöfliche Benehmen des Reiseleiters bei seiner letzten Kreuzfahrt.

D Der Kunde will wissen, welche Währung im Zielland gültig ist und ob man Dollar mitnehmen muss.

E Der Kunde will im Frühjahr nach Kenia und erkundigt sich nach den vorgeschriebenen Schutzimpfungen.

Er bekommt leicht Allergien.

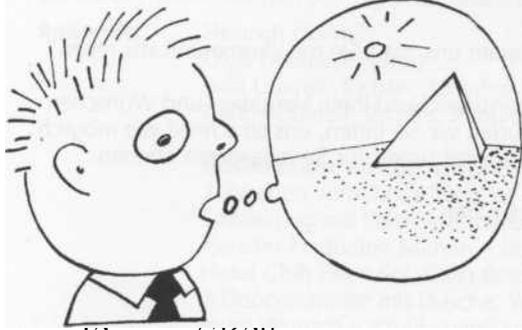
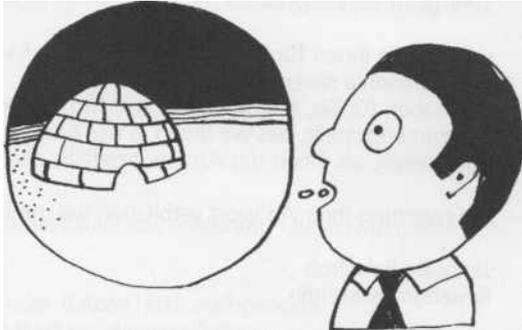
F Herr und Frau Fuchs haben zu ihrer Silberhochzeit eine Kreuzfahrt in die Karibik gebucht. Wegen eines

Todesfalls müssen sie die Reise stornieren.

G Herr Überall war schon überall.

Korrespondenz

Briefe schreiben

	
12 53628 Urlaubshausen	reisen.de
	20.03.20....

Sehr geehrter Herr Überall,

wir danken Ihnen für Ihren Anruf von heute Morgen und freuen uns, dass Sie mit „kommunikativ reisen“ nach Menorca reisen wollen.

Wir haben für Sie, Ihre Frau und Ihre Töchter ein Programm entsprechend Ihren Vorgaben und Wünschen zusammengestellt, das wir Ihnen in der Anlage beifügen. Dürfen wir Sie bitten, uns so schnell wie möglich mitzuteilen, ob Ihnen das Angebot gefällt, damit wir die Flüge und Hotels für Sie reservieren können.

In Erwartung Ihrer Antwort verbleiben wir mit freundlichen Grüßen.

Jeanette Reisefroh
Reisebüroassistentin

Anlage: Angebot: Reise - Menorca für 4 Personen, Juli/August 20....

Bankverbindung: Euro-Bank Kontonummer: 22334455 BLZ: 132 457 000

a) Schreiben Sie aus dem obigen Brief die folgenden Bestandteile eines Briefes heraus

- | | | |
|---------|--------------------------|---|
| 1 | Briefkopf | 6 |
| | Schlussformel/Grußformel | |
| 2 | Anschrift..... | 7 |
| | Unterschrift | |
| 3 | Datum | 8 |
| | Anlagenvermerk..... | |
| 4 | Anrede | 9 |
| | Bankverbindung | |
| 5 | Brieftext | |

Kommunikationsabläufe im Reisebüro

Jede Art von Kommunikation - ob per Brief, Fax, Telegramm, Notiz, Anruf oder E-Mail - ist eine Reaktion auf eine Mitteilung und ruft eine weitere Reaktion hervor. Eine solche Reihe von Reaktionen nennt man eine **Kommunikationskette**. Sie besteht in der Regel aus: Anfrage/Anruf - Offerte/Angebot - Auftrag/Anruf - Empfangsbestätigung - Rechnung - Zahlung. Wichtig sind in allen Kommunikationsarten die Mitteilungsabsichten und Redemittel.

b) Schreiben Sie die Redemittel aus dem obigen Angebot und der folgenden Bestätigung heraus und ordnen Sie sie den Mitteilungsabsichten zu.

kommunikativ reisen
Warschauer Platz
12345 Bernbär

Herrn Dr. Heinrich
Überall Fernwehstraße
12 54321
Urlaubshausen

Tel.: 0987/65432
Fax: 0987/6424
E-Mail: kommunikativ@reisen.de

05.04.20....

Sehr geehrter Herr Überall,

wir danken Ihnen für den Auftrag und freuen uns, Ihnen folgende Reservierung bestätigen zu können.

Reisende: Heinrich Überall
Olga Überall, Ehefrau
Julia Überall, Tochter, 13 Jahre
Nanny Überall, Tochter, 9 Jahre

Badeferien auf Menorca
2 Wochen vom 23. Juli bis 06. August 20....
Sonderflug mit Oasisi International Airlines Basel/Mulhouse - Mahon -
Basel/Mulhouse Transfer Flughafen Mahon - Hotel - retour Hotel Club Falco
Sol, Calin Bosch
2 Doppelzimmer mit Dusche, WC, Terrasse oder Balkon, inkl. Halbpension
Ihren Wunsch nach ebenerdigen Zimmern haben wir weitergeleitet.

Pauschalpreis: Basispreis für 2 Wochen, Halbpension
Sonderflüge ab Basel
Reiserücktrittsversicherung

3950 €

Preis- und Programmänderungen bleiben vorbehalten. Für dieses Pauschalarrangement sind die Allgemeinen Hinweise und Bedingungen im Katalog und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der genannten Leistungsträger maßgebend. Für diese Reise benötigen Sie alle einen gültigen Reisepass. Impfungen sind nicht notwendig. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Reiseversicherung für Gepäck, gegen Unfall und Krankheit. Die Rechnung geht Ihnen mit gleicher Post zu. Sie können Ihre Unterlagen ab Samstag, 15.04.20.... in unserem Büro abholen.

Wir hoffen, dass die Reise Ihren Wünschen entspricht und zu Ihrer vollen Zufriedenheit verläuft.

Mit freundlichen Grüßen

Jeanette Reisefroh
Reisebüroassistentin

Mitteilungsabsichten	Redemittel
<ul style="list-style-type: none">1 anreden/begrüßen2 Freude ausdrücken3 danken4 Bezug nehmen auf5 Bedingungen angeben6 hinweisen auf7 auf etwas aufmerksam machen8 etwas empfehlen9 eine Erwartung/Flopfung ausdrücken10 grüßen11 um etwas bitten	<p style="text-align: center;">Für diese Reise brauchen Sie alle einen Reisepass.</p>

Störfälle bei der Erfüllung von Kaufverträgen im Reisebüro.

c) Bitte ordnen Sie den Sätzen (Redemitteln) aus einem Beschwerdebrief die Mitteilungsabsichten zu.

Redemittel	Mitteilungsabsichten
1 Wir haben den im Prospekt genannten Swimming-Pool nicht gefunden.	A auf etwas aufmerksam machen B seine Wut ausdrücken C eine Feststellung machen D berichten E genauer beschreiben F seinen Ärger ausdrücken G Forderungen stellen
2 Außerdem fehlte das vorher bestellte Kinderbett.	
3 Das Hotel ist überhaupt nicht kinderfreundlich; die Kinder bekamen weder Milch noch Kakao.	
4 Von 4 Sternen für das Hotel kann keine Rede sein: Die zweite Tasse Kaffee musste man bezahlen, der Toast war kalt.	
5 Es ist eine Frechheit zu behaupten, bis zum Strand brauche man 5 Minuten. 10 Minuten mit dem Auto sind richtig.	
6 Ich erwarte als Entschädigung die Rückerstattung der Kosten der zweiten Woche.	
7 Im Übrigen habe ich zum letzten Mal über Ihr Reisebüro eine Reise gebucht.	

1	2	3	4	5	6	7
D						

Schreiben Sie nun eine Antwort auf den Beschwerdebrief von Frau und machen Sie ein Erstattungsangebot. Benutzen Sie dabei die Mitteilungsabsichten in der angegebenen Reihenfolge.

- 1 anreden/begrüßen
- 2 auf den Brief Bezug nehmen
- 3 die Beschwerde akzeptieren
- 4 sich für das Verhalten des Personals und den schlechten Service entschuldigen
- 5 erklären, dass dieses Hotel ein Ersatzhotel war
- 6 die Rückerstattung der Kosten der zweiten Woche ankündigen
- 7 ein Zusatzangebot machen, z. B. eine Woche gratis für 1 Kind nächstes Jahr
- 8 die Hoffnung ausdrücken, den Kunden nicht zu verlieren
- 9 grüßen

Hier nun die wichtigsten Mitteilungsabsichten für Angebot, Bestätigung, Beschwerde und die Redemittel dazu:

etwas anbieten	Wir können Ihnen folgendes Angebot machen/unterbreiten: Wir können Ihnen anbieten,.....
Bezug nehmen auf	Wir danken Ihnen für Ihre Anfrage/Ihren Anruf und Wir beziehen uns auf Ihr/Ihre Wir haben Ihr Schreiben/Ihre Anfrage vom erhalten und.....
einen Bedarf ausdrücken	Wir benötigen..... Wir brauchen..... Wir möchten eine Reise nach machen und wollen/suchen
bitten um	Wir bitten Sie, uns mitzuteilen, ob/wann/wie.....

beschreiben	Das Hotel liegt fünf Minuten vom Strand. Sie fliegen amummit Lufthansa von Düsseldorf und landen in amum Im Badezimmer fehlte eine Birne; außerdem gab es nie frische Handtücher. Das im Prospekt genannte Planschbecken gab es nicht.
bestätigen	Hiermit bestätigen wir den Termin Ihrer Reise amnach..... Wir haben für Sie in Tanger im Hotel Mercure ein Doppelzimmer für drei Nächte gebucht.
Bedingungen stellen	Die können wir erst buchen, wenn wir..... Unsere Zahlungsbedingungen lauten.....
Bedauern ausdrücken	Wir müssen Ihnen leider mitteilen, dass..... Wir mussten leider feststellen, dass.....
jemanden auffordern	Bitte rufen Sie uns an, wenn Sie Lassen Sie uns so bald wie möglich wissen, ob/wann/wie
empfehlen	Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Gepäckversicherung. Es wäre gut, wenn Sie.....
Unzufriedenheit/ Enttäuschung ausdrücken	Immer wieder mussten wir darum bitten, dass die Die Reise nachhat uns gar nicht gefallen, weil/denn.....
Vorschläge machen	Wir können Ihnen folgendes Angebot machen: Für Singles haben wir dieses Jahr etwas ganz Besonderes. Was halten Sie von einer Kreuzfahrt im Mittelmeer?
Modalitäten angeben	Unser Angebot gilt bis Unser Angebot geht Ihnen morgen zu. Im Preis sind die Ausflüge an Land (nicht) inbegriffen/enthalten.
um eine Nachricht bitten	Bitte lassen Sie uns so bald wie möglich wissen, ob/wann/wie Bitte teilen Sie uns mit, wann
Hoffnung ausdrücken	Wir hoffen, dass wir mit diesem Angebot Ihren Wünschen/Erwartungen/Vorstellungen entsprechen. In der Hoffnung, dass unsere Vorschläge Ihnen gefallen/zusagen,

Тема 5 Информация для туристов

Практическое занятие № 4

Достопримечательности. Информационные листы. Городская афиша. Размещение туристов. Однодневные поездки. Индивидуальные туры и групповые поездки. Транспортное сообщение. Сдача жилья

Объем учебного времени: 14 часов

Цель практического занятия:

- Совершенствование умений вести беседу по теме «Информация для туристов»: экскурсии, культурные мероприятия, размещение в гостиницах, транспорт;
- Формирование способности к коммуникативному партнерству;
- Совершенствование лексико-грамматических умений по теме;

- Развитие умения работать с источниками профессиональной информации на иностранном языке;
- Формирование умения составлять и оформлять рабочую документацию;
- Формирование умения составлять тексты рекламных объявлений на немецком языке.

Студент должен

знать:

- лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке;
- иностранный язык делового общения: правила ведения деловой переписки, особенности стиля и языка деловых писем, речевую культуру общения по телефону, правила составления текста и проведения презентации рекламной услуги (продукта), речевую культуру общения с клиентом;
- правила пользования специальными терминологическими словарями.

уметь:

- вести беседу на тему «Продажа турпродукта», «Дополнительные услуги»;
- презентовать турпродукт;
- вести деловую переписку на немецком языке;
- составлять и оформлять рабочую документацию, характерную для сферы туризма;
- работать с источниками профессиональной информации на иностранном языке.

Перечень необходимых средств обучения: немецко-русский, русско-немецкий словарь, компьютер, раздаточные материалы.

Содержание заданий:

Sehenswürdigkeiten empfehlen

- a) Ordnen Sie die Wörter den Bildern zu. Es gibt nicht für alle Wörter ein Bild!**

Der Palast, die brücke, der Festungsturm. Der Innenhof, der Garten, die Moschee, die Arkaden, die Ausgrabung, das Denkmal, die Kirche, die Straße, die Stadtmauer, die Kathedrale, das Amphiteater, das Museum, der Park, dr Brunnen, der Berg, der Platz, die Synagoge, die Uferpromenade.



- b) **Sammeln Sie Wörter und Bilder zu Sehenswürdigkeiten in Ihrer Stadt / hrem Ort. Machen Sie eine Collage.**
- c) **Lesen Sie. Was verstehen Sie? Welche Bilder aus Aufgabe 1 passen dem Text?**

Herzlich willkommen in Cordoba

Die großartige Moschee Mezquita gehört zu den wichtigsten Kulturzeugnissen in der islamischen Welt.

Öffnungszeiten: Mo-Sa 10-19.30, So 14-19.30. Sehenswert sind der 69 m hohe Glockenturm, der Orangeriehof und die Bethalle mit den berühmten Arkaden.

Sehr empfehlenswert ist der königliche Palast Alcázar mit Garten und Innenhof.

Geöffnet von Di-Sa 10-14, 18-20, So 9.30-15, Montags geschlossen. Freitags Eintritt frei.

Die Synagoge aus dem Jahr 1314 ist eine von drei mittelalterlichen Synagogen in Spanien.

Öffnungszeiten: Di-Sa 10-13.30, 15.30-17.30, So 10.30-13.30.

Ganz in der Nähe finden Sie das Denkmal von Maimonidas und das Stierkampfmuseum. Di-Sa 10-14, 18-20, So 9.30-15.

Die römische Brücke über dem Fluss Guadalquivir ist ein Wahrzeichen von Cordoba.

Die Brücke führt zum Festungsturm Torre de la Calahorra mit dem Museum Al-Andalus. Dort finden Sie Kunst aus der maurischen Epoche. Geöffnet von Mo-So 10-14, 15.30-20.30.

Souvenirgeschäfte finden Sie in der Straße Juderia, noble Boutiquen in der Straße Concepción. Geöffnet bis ca. 20 Uhr.

Guten Flamenco gibt es im Tablao Cardenal. Vorführungen Di-Sa ab 22.30 Uhr.

Wir haben auch ein interessantes Ausflugsprogramm, z.B. zu den Ausgrabungen vor Madinat al-Zahra.

d) Lesen Sie noch einmal und notieren Sie.

Sehenswürdigkeit	Name	Öffnungszeiten
die Moschee	Mezquita	Montag bis Samstag von ... bis

Gruppe A: Fragen Sie nach Sehenswürdigkeiten. Gruppe B: Nennen Sie die Öffnungszeiten.

2. Lokale Hinweise

a) Lesen Sie die Informationszettel. Was fragen Touristen? Schreiben Sie kleine Dialoge und spielen Sie.

*Wo fährt der Bus ab?
Am .../ In der ... Straße*

Stadtrundfahrten

Entdecken Sie Athen mit den Hellas-Tours. Bleiben Sie im Bus sitzen oder steigen Sie an einer Haltestelle aus und fahren Sie mit einem späteren Bus weiter.

Ticket gültig für:
2 Tage & 13 Haltestellen
Abfahrt: Am Sintagmaplatz
9.30-19.00 alle 30 Minuten
Tickets 12 Euro im Bus oder in Ihrem Hotel.

Panorama-Stadtrundfahrt inkl. Archäologisches Museum
Dauer: 4 Stunden Preis: 15 Euro
Athen bei Nacht inkl. Likavitos 21.00 Uhr 2 Stunden Preis: 10 Euro Abfahrt: in der Amerikistraße 2

Führungen in der Innenstadt
Athen zu Fuß
Gruppenführungen täglich: 10.30, 12.00 und 15.30 Uhr Treffpunkt: Am Sintagmaplatz Dauer: IV2 Stunden
Preis: 12 Euro

Rundgänge • Broschüren

I. Vom Monastiraki-Platz zur Akropolis
II. Unterhalb von der Akropolis: Dionysos-theater und Odeion
III. Die Altstadt
IV. Das moderne Athen

Einkäufen

Die Geschäfte sind von 8.00 bis 20.30 Uhr geöffnet, einige auch sonntags von 8.00-15.00 Uhr. Sie finden Lederwaren, Schmuck, Antiquitäten, neue und alte Bücher, Kunsthandwerk und vieles mehr.

b) Hören Sie und ordnen Sie die Bilder den Dialogen zu. Hören Sie noch einmal. Nach welchen Informationen fragen die Touristen?



- Kann ich Ihnen behilflich sein?
- Wo fahren die Busse für die Panorama-Fahrt ab?
- In der Amerikistraße. Augenblick. Ich zeige sie Ihnen auf dem Stadtplan,
- Und wann beginnt die nächste Führung durch die Altstadt?
- In zwanzig Minuten.

- Entschuldigen Sie. Wie lange dauert die Rundfahrt?
- Wenn Sie nicht aussteigen, dauert sie zwei Stunden,
- Wie viel kostet das Zwei-Tage-Ticket für Kinder?
- Wenn sie unter zwölf sind, zahlen sie sechs Euro,
- Kann man die Tickets hier kaufen?
- .Nein. Sie zahlen im Bus.

- Wo bekomme ich eine deutsche Zeitung?
- Am Kiosk und in jedem größeren Supermarkt,
- Und wo finde ich einen deutschen Reiseführer?
- Das kann ich Ihnen leider nicht sagen. Vielleicht kann Ihnen die Buchhandlung am Sintagmaplatz weiterhelfen.

c) Was fragen Touristen noch? Sammeln Sie. Spielen Sie Informationsgespräche.

Touristen	Personal in der Touristen-Information
Wann beginnt die nächste Führung /...?	In zwanzig Minuten. / In einer Stunde. / Um
Wie lange dauert die Rundfahrt /...?	(Wenn Sie nicht aussteigen _#) zwei/... Stunden.
Wo fahren die Busse ab?	Am ... Platz / In der... Straße.
Wie viel kostet das Zwei-Tage-Ticket für Kinder?	Wenn sie unter zwölf sind _# zahlen sie ... Euro.
Kann man die Tickets hier kaufen?	Ja. / Nein. Sie zahlen im Bus.
Wo bekomme/finde ich eine deutsche Zeitung / einen deutschen Reiseführer /...?	Am Kiosk. / Im Supermarkt. /... Das kann ich Ihnen (leider) nicht sagen. Vielleicht kann dTe Buchhandlung /... weiterhelfen.

3. Veranstaltungen

a) Sehen Sie die Bilder an und lesen Sie den Veranstaltungskalender. Gruppe A: Welche Fragen haben die Touristen? Gruppe B: Sammeln Sie Redemittel für Antworten. Spielen Sie.

^ Fragen und Nachfragen Fragesätze mit und ohne Fragewort



<p>KONZERT ○ Weihnachtskonzert Werke von J. S. Bach 23. und 26. Dez. 20.00 Uhr</p> <p>Kulturzentrum, Palma Av. Gabriel Roca S 971734735 Kartenverkauf:</p> <p>10-14 und 16-21 Uhr, in der Touristen- information und in Hotels Karten ab 12 Euro</p>	<p>OPER/THEATER ○ La Traviata von G. Verdi Reservierung: 8 902 2448 24</p> <p>○ Cyrano de Bergerac von Edmond Rostand</p> <p>13.12.-7.01. mittwochs bis samstags, 20.00 Uhr sonntags 19.00 Uhr 24.+31.12. keine Vorstellung Teatro del Mar S 971 248 400</p>	<p>KUNST ○ Bellver 1300 - 2000 Eine Ausstellung über das Schloss Bellver. 19.11.-26.0J. Städtisches Archiv, Palma C/de lAlmudaina 9</p> <p>○ Ständige Ausstellung Joan Miro C/ Joan de Saridakis, 29, Palma Di-Sa 10-19 Uhr So 10-15 Uhr</p>
<p>KINO ○ Lisbon Story im Rialto 21.00,23.00 and 1.00 Uhr</p> <p>○ Western im Chaplin 20.20, 22.40 und 0.55 Uhr</p> <p>○ Manuelita im Augusta 15.25,17.55,20.25 und 22.55 Uhr S Info 971-686 400</p>	<p>GALA-ESSEN © Weihnachten und Silvester im Ofrz-Hotel</p> <p>Genießen Sie die Feiertage kulinarisch und musikalisch: 24. 25.26.31.12. Neujahrsbuffet am 1.01.</p> <p>Reservierungen nehmen wir gern entgegen unter: 8 54715 02</p>	<p>MARKTE © Samstag in SöLer und Palma; in I auch Flohmarxr</p> <p>ZIRKUS © Magic Circus mit Akrobaten. CJowns und Jongleuren. Pla^a de Toros Tägliche Vorstelliraf bis 7.01. werktags 18.00,20.1' sonntags 12.00. 17.00 und 19.15</p>

b) Hören Sie. Welche Veranstaltung möchte der Tourist besuchen? Welche Karten nimmt er? Notieren Sie.

- Ich möchte drei Karten für das Weihnachtskonzert. Kann ich hier buchen?
- Ja. Für den 23. oder den 26.?
- Für den 26.
- Moment. Ich sehe nach.... Es gibt noch Karten für 20 und für 35 Euro. Die Plätze für 12 Euro sind ausverkauft.
- Wo sind die Plätze für 20 Euro?
- In der zwölften Reihe.
- Gut. Würden Sie bitte drei Karten für 20 Euro reservieren?
- Ja gern. Holen Sie die Karten eine halbe Stunde vor Beginn an der Abendkasse ab.

c) Hören Sie vier Dialoge. Welche Auskünfte wünschen die Touristen. Notieren Sie.

- Entschuldigen Sie. Könnten Sie mir den Weg zu den Museen in South Kensington erklären?
- Das ist ganz einfach. Nehmen Sie die District Line bis South Kensington. Fragen Sie nach der Exhibition Road, wenn Sie aus dem U-Bahnhof kommen.
- Wo bekomme ich den Fahrschein?
- Am Schalter oder am Automaten.
- Vielen Dank.

- Wie kommt man am besten zur Speaker's Corner?
- Wenn Sie die U-Bahn nehmen, müssen Sie in Oxford Circus umsteigen. Dort fahren Sie mit
- der Central Line bis Marble Arch. Nehmen Sie dann den Weg durch die Unterführung zur
- Speaker's Corner.
- Und welcher Bus fährt dorthin?
- Nehmen Sie den Bus Nummer 8, steigen Sie an der Hyde Park Corner aus und fahren Sie mit
- dem Bus Nummer 20 oder 74 weiter. Die Busse halten am Park.
- Danke.

- Wir möchten zum Hafengebiet. Welche Verbindungen gibt es?
- Am schnellsten geht es mit der Bahn. Es gibt aber auch eine Verbindung mit dem Schiff ab Westminster.
- Und wo genau fahren die Schiffe ab?
- Von der Westminster-Brücke.

- Wie kommen wir denn jetzt zum Flughafen? Die U-Bahn hatte Verspätung.
- Zu welchem Flughafen wollen Sie?
- Nach Gatwick.
- Wann geht Ihr Flug?
- In eineinhalb Stunden.
- Es gibt eine Expressverbindung nach Gatwick, Gleis 15, in drei Minuten. Die Fahrkarten bekommen Sie im Zug.

d) Geben Sie Auskünfte zu Verkehrsmitteln in Ihrer Stadt / Ihrem Ort. Spielen Sie.

Touristen

- Könnten Sie mir den Weg zu den Museen erklären?
- Welche Verbindungen gibt es nach ...?
- Wo (genau) fahren die Schiffe /... ab? Welcher Bus fährt zum/zur...?
- Wie kommt man zum Flughafen /...?
- Wo bekomme ich/... den Fahrschein /...?

Personal in der Touristen-Information

- Nehmen Sie die Bahn / den Bus / das Schiff /... bis (zum/zur)/nach
- Fahren Sie mit der U-Bahn/dem Bus/ Zug/ ...bis....
- (Direkt) von der Brücke /....
- Sie müssen in/an ... umsteigen/aussteigen.
- Mit... / Es gibt eine Expressverbindung /... nach Dort am Schalter/Automaten / im Zug.

4. Vermittlung von Unterkünften

a) Lesen Sie und ordnen Sie die Informationen.

. Unser Haus Massimo ist ein ehemaliges Kloster mit Innenhof, mitten in der Altstadt, große Doppel- und Einzelzimmer, ruhig, mit Dusche oder Bad, Restaurant mit toskanischer Küche.
Fernseher, Telefon, Minibar.
HP/Tag pro Person im DZ: 55.-;
VP: 70.- Euro.
Kinderermäßigung bis 30%

Alexandra Apartments
4 km nördlich vom Zentrum, ein Platz für Surfer und Tennisspieler, Ferienanlage mit Restaurants am Meer. 1 Woche pro Person im DZ: 349.- Euro

Familiäre Gästezimmer bei Michaela, 8 km südwestlich vom Zentrum. Einfache Ausstattung, kleine Küche, Dusche und WC, Balkon, Zusatzbett möglich. Großes Frühstück, preiswerte Restaurants nicht weit. Busverbindung ins Stadtzentrum und ans Meer. DZ/Tag pro Person 35.- Euro
EZ/Tag pro Person 30.- Euro
Wochenendpreise: 3 = 2.

Brentanos Ferienwohnung
Gemütliche Wohnung mit Terrasse und Schwimmbad, 4 km außerhalb Blick aufs Meer. Moderne Ausstattung.
1 Woche bis 4 Personen: 395.- Euro

	1	2	3	4
Lage				
Zimmer				
Ausstattung				
Extras				
Essen				
Preis				

b) Hören Sie zwei Dialoge. Notieren Sie die Wünsche der Touristen.

Unterkunft	Extras	Anreise	Abreise
Gästezimmer			
...			

Dialog 1

- Guten Tag. Wir suchen eine Unterkunft für den Sommer. Unser Hotel ist leider schon ausgebucht.
- Für wann soll das sein?
- Von Mitte August bis Anfang September,
- Was für eine Unterkunft suchen Sie?
- Ein Gästezimmer mit Küche oder eine Ferienwohnung, gern etwas außerhalb.
- Da gibt es eine schöne Wohnung mit Blick aufs Meer für 395 Euro pro Woche und Zimmer
- ab 30 Euro.
- Welche Extra-Kosten gibt es?
- Bei der Ferienwohnung zahlen Sie eine Kautions und die Endreinigung. Ich gebe Ihnen einige
- Prospekte von Hotels und eine Preisliste von Zimmern. Wenn Sie wünschen, können wir die
- Reservierung für Sie erledigen.
- Besten Dank.
- Wenn Sie etwas gefunden haben, reservieren Sie besser bald. August ist Hauptsaison.

Dialog 2

- Guten Tag. Was kann ich für Sie tun?
- Wir sind mit der Unterkunft unzufrieden und möchten umziehen.
- Für wie viele Nächte suchen Sie die Unterkunft?
- Für eine Woche, ab morgen.
- Haben Sie bestimmte Wünsche?
- Wir möchten ein ruhiges Doppelzimmer mit Dusche.
- Es gibt hier ein Zimmer mit Frühstück für 30 Euro am Tag.
- Wo liegt das?
- Zwanzig Minuten von der Innenstadt, aber mit direkter Busverbindung ins Zentrum und ans Meer.
- Wir suchen möglichst im Zentrum.
- Wie teuer darf das Zimmer sein?
- Zwischen 40 und 60 Euro.
- Im Hotel Aquamarina kosten Zimmer 65 Euro und im Haus Massimo 55 Euro. Die Hotels
- liegen zentral.
- Hm. Gut. Könnten Sie im Haus Massimo reservieren?
- Ja, gern. Die Vermittlungsgebühr beträgt acht Euro.
- Sagen Sie bitte, dass wir unbedingt ein ruhiges Zimmer möchten.
- Einen Moment.... Hier sind die Adresse und die Telefonnummer.
- Danke.

Sehen Sie die Bilder an und vermitteln Sie den Touristen Unterkünfte. Benutzen Sie Prospekte aus Ihrer Stadt /Ihrem Ort. Sammeln Sie weitere Redemittel und spielen Sie.



Personal in der Touristen Information

Was für eine Unterkunft suchen Sie? / Haben Sie bestimmte Wünsche?
 Für wie viele Nächte suchen Sie? / Für wann soll das sein? /...
 Das Hotel liegt zentral / außerhalb /....
 Die Zimmer sind hell/.... / Die Zimmer haben Bad/Fernseher/....
 Die Ausstattung ist einfach/....
 Es gibt Halbpension / preiswerte Restaurants in der Nähe /....
 Das Doppelzimmer / Die Ferienwohnung /... kostet....
 Hier ist die Preisliste / ein Prospekt.
 Die Vermittlungsgebühr/Kaution/Endreinigung/... beträgt....

5. Informationen zu Tagesausflügen

a) Sehen Sie die Bilder an und lesen Sie das Ausflugsprogramm. Beschreiben Sie den Touristen einen Tagesausflug.

Die Fahrt noch ... beginnt um Zuerst...



Recco - Camogli - Portofino

1Tag

Preis: (inkl. Mittagessen + 1 Getränk) 40 Euro

Mittwoch

Abfahrt 9.00 Uhr

Ankunft ca. 20.30 Uhr

Program

Busfahrt nach Recco. Dort Zwischenstopp für „Focac- ce“: dünne, mit Käse gefüllte und im Ofen gebackene Teigblätter. In Camogli sehen Sie bunte Fischerhäuser, die Kirche Santa Maria und den Turm Dragone. Schiffs-fahrt nach San Fruttuoso.

Wanderung auf den Berg Portofino (610m), Aussicht bei gutem Wetter bis nach Elba und Korsika.

Mittagessen im Vento Ariel, Weiterfahrt nach Portofino. Dort können Sie den Jachthafen, den Leuchtturm und die Kirche San Giorgio besuchen.

Rapallo

1 Tag

Preis: (inkl. Mittagessen + 1 Getränk) 35 Euro Freitag

Abfahrt 10.30 Uhr Ankunft 21.00 Uhr

Programm

Busfahrt nach Rapallo. Mittagessen in einem Restaurant mit Blick aufs Meer.

Am Nachmittag können Sie das Museum P/zzo al Tombolo besuchen.

Es ist für Handarbeiten aus dem 19. Jahrhundert bekannt. Eine kleine Bahn fährt Sie zur Kirche Nostra Signora. An der Uferpromenade finden Sie schöne Restaurants und hübsche Cafes mit Musik.

Wanderung auf dem Alta Via dei Monti Liguri Für weniger trainierte Bergwanderer geeignet

1 Tag Mittwoch

Preis: (inkl. Mittagessen + 1 Getränk) 35 Euro Abfahrt 8.30 Uhr Ankunft 19.00 Uhr

Programm

Busfahrt nach Ventimiglia und Wanderung auf dem Weg Alta Via.

Sie besteigen den Berg Monte Saccarello (2200m) an der italienisch-französischen Grenze und wandern über die Hohe Straße.

Zum Mittagessen gibt es ein Picknick mit Spezialitäten aus Ligurien.

b) Hören Sie und vergleichen Sie mit Ihrem Vorschlag.

c) Hören Sie noch einmal. Welche Auskünfte wünschen die Touristen? Machen Sie Notizen.

- Wie ist das Programm für den Tagesausflug nach Portofino?
- Sie fahren zuerst mit dem Bus nach Recco. Dort wird Ihnen eine Spezialität aus der Region serviert. Danach fahren Sie weiter nach Camogli. Dort können Sie die Kirche Santa Maria besichtigen. Dann fahren Sie mit dem Schiff nach San Fruttuoso und machen eine Wanderung auf den Berg Portofino. Wenn das Wetter gut ist, können Sie bis nach Elba und Korsika sehen. Ein herrlicher Blick. Nach dem Mittagessen geht es weiter nach Portofino. Dort gibt es einen hübschen Jachthafen und andere Sehenswürdigkeiten.
- Kann ich hier buchen?
- Selbstverständlich.

- Wir möchten wissen, wie lange die Wanderung dauert.
- Sicher sechs Stunden.
- Aha. Ist der Weg auch für Kinder geeignet?
- Wenn die Kinder gern wandern, sehe ich kein Problem.
- Können Sie die Plätze reservieren?

- Natürlich. Sagen Sie mir bitte, wie alt die Kinder sind?
- Elf und dreizehn.
- Das sind dreimal 35 Euro und einmal ermäßigt 20 Euro. Der Bus fährt um halb neun ab.
- Wohin geht die Fahrt außer nach Rapallo?
- Sie geht nur nach Rapallo. Sie können die Kirche Nostra Signora besichtigen und an der Uferpromenade gibt es schöne Geschäfte und nette Cafes.
- Ah. Das ist wunderbar. Sagen Sie uns bitte noch, wo der Bus abfährt.
- Am Hotel Metropoli. Wissen Sie, wo das ist?
- An der Piazza Dante?
- Genau.
- Kann ich mit Scheckkarte zahlen?
- Natürlich. Hier bitte sehr. Ich wünsche einen schönen Ausflug.
- Vielen Dank.

c) Schreiben Sie ein Ausflugsprogramm für Ihre Gegend und geben Sie Touristen Auskünfte. Spielen Sie.

Touristen

Personal in der Touristen-Information

Wie ist das Programm für den Tagesausflug nach ...?

Zuerst fahren Sie Dann/Danach

Wohin geht die Fahrt...?

Die Fahrt geht (nur) nach

Sagen Sie mir/uns bitte, wo der Bus /...

Vor dem Hotel /.... Wissen Sie, wo das ist?

Ja./Nein.

An der Piazza ... / Am Hotel. /....

Ist der Weg/Ausflug für Kinder/... geeignet?

Sagen Sie mir bitte, wie alt die Kinder sind?

Elf und zehn /....

Da sehe ich kein Problem.

6. Hinweise für Individuelle- und Gruppenreisen

a) Gruppe A: Beraten Sie Touristen zu einer Gruppenreise und benutzen Sie dazu die Informationen. Sammeln Sie die Redemittel und spielen Sie.

Die Reise geht in die Südtürkei./ Sie dauert 4 Tage./ Die Hottels...

Gruppe B: Welche Fragen hat der Individuelleisende? Bereiten Sie ein Informationsgespräch vor.

Sie müssen Ephesos sehen./ Gute Hotels finden Sie in

b) Hören und vergleichen Sie. Welche Fragen haben die Touristen noch? Notieren Sie.

Dialog 1

- Wir möchten in die Südwesttürkei fahren.
- Wissen Sie schon, wohin genau Sie möchten?
- Wir kennen nur die Orte Bodrum und Fethiye.
- Wissen Sie schon, ob Sie ein Auto mieten? Oder sind Sie an der Rundreise interessiert?
- Wir mieten ein Auto.
- Ephesos müssen Sie sehen. Sie haben sicher von dem berühmten Hadriantempel und der Celsius- Bibliothek gehört. Und es gibt noch andere Sehenswürdigkeiten.
- Wie kommt man dorthin?

- Sehen Sie hier. Ephesos liegt westlich von Selguk an der E 87.
- Können Sie uns auch sagen, wie weit es bis Pamukkale ist?
- Pamukkale liegt 100 km östlich von Selguk.
- Und könnten Sie uns eine Unterkunft empfehlen?
- In der Gegend von Selguk gibt es schöne Hotels. Ich gebe Ihnen ein paar Adressen.

Dialog 2

- Wir hätten noch ein paar Fragen zu der Rundreise. Was kostet die Reise?
- Die Reise kostet pro Person 230 Euro.
- Wie sind die Hotels?
- Das sind 3-Sterne-Hotels mit guter Küche und großem Frühstück. Die Zimmer sind klimatisiert und haben Bad oder Dusche.
- Haben wir Zeit für Einkäufe oder einen Stadtbummel?
- Ich weiß nicht, ob Sie viel Zeit haben, aber am Abend sind die meisten Geschäfte geöffnet.
- Gut. Würden Sie bitte für zwei Erwachsene im Doppelzimmer buchen.
- Gern.
-

c) Machen Sie Touristen ein Angebot zu einer Reise in Ihrer Gegend. Spielen Sie.

Touristen

Wir möchten in die Südwesttürkei / nach ... fahren. Aber Wir kennen nur Bodrum/....

Wir mieten ein Auto /....

Wie kommt man dorthin?

Könnten Sie uns eine Unterkunft empfehlen?

Was kostet die Reise?

Haben wir Zeit für Einkäufe/...?

Buchen Sie für zwei Erwachsene im Doppelzimmer.

Personal in der Touristen-Information

Wissen Sie schon, wohin Sie möchten?

Wissen Sie schon, ob Sie ein Auto mieten? Ephesos/... müssen Sie (unbedingt) sehen.

... liegt westlich/... von ... an der E 87/....

In der Gegend von ... gibt es gute/schöne/... Hotels.

230/... Euro.

Am Abend. / Ich weiß nicht, ob Sie ... Zeit haben

Gern.

7. Verkehrsverbindungen empfehlen

a) Geben Sie den Touristen Auskünfte. Benutzen Sie die Informationen. Schreiben Sie kleine Dialoge und spielen Sie.

Schnellbootlinie BUQUEBUS Palma - Barcelona in nur 3 Stunden

Preise für Passagiere in Euro	Einfach	Hin und Rückfahrt
Barcelona - Palma de Mallorca – Barcelona	50	75
Preise für Fahrzeuge in Euro		
Standardauto bis 1,8 m Höhe	120	180
Anhänger / Wohnwagen	35	55
Fahrräder	gratis	

b) Hören Sie. Welche Reiseziele haben die Touristen? Welche Informationen

brauchen sie? Notieren Sie.

- Wir möchten nach Barcelona. Was ist die beste Verbindung?
- Nach Barcelona nehmen Sie am besten das Schnellboot. Wann wollen Sie fahren?
- Übermorgen. Und wir haben Fahrräder. Geht das?
- Selbstverständlich. Soll ich anrufen und fragen, ob es Plätze gibt?
- Ja bitte. Gibt es ein Schiff am Morgen? Was kostet die einfache Fahrt?
- Ich bin nicht sicher, ob die Preise noch gültig sind. Ich weiß, dass es einen neuen Fahrplan gibt.
- Ich rufe am besten an....
- Das Schiff am Morgen ist ausgebucht. Das nächste Schifffahrt um halb zwölf ab und kommt
- um halb drei an. Die Fahrt kostet pro Person 50 Euro, die Fahrräder sind gratis.
- Und wo bekommt man die Fahrkarten? \
- Ich kann sie Ihnen bis heute Abend besorgen. Brauchen Sie sonst noch etwas?
- Hätten Sie die Zugverbindungen von Barcelona nach Montpellier?

c) Benutzen Sie die Informationen. Gruppe A: Welche Fragen erwarten Sie von den Touristen? Gruppe B: Beraten Sie die Touristen. Schreiben Sie kleine Dialoge.

TAXIS
Preiswerte
Stadtfahrten.
Wir fahren auch
weitere
Entfernungen!

Der Zug „TREN DE INCA“
verbindet Palma 20 mal am Tag mit Inca.
Erste Abfahrt um 8.15 Uhr. In Inca gibt es
Linienbusse nach Lluc und zu anderen
kleinen Orten.

AUTOVERMIETUNG
Ab45 Euro pro Tag inklusive
Vollkaskoversicherung

d) Hören Sie und vergleichen Sie mit Ihrem Dialog.

- Kann ich Ihnen helfen?
- Ja. Wie kommt man am besten zum Kloster Lluc?
- Es geht einen Zug nach Inca und dort nehmen Sie den Bus.
- Und wie viel kostet ein Mietauto?
- Es gibt Mietautos ab 45 Euro.
- Und ein Taxi?
- Das ist teuer. Da ist der Mietwagen günstiger und Sie sind auch unabhängiger.
- Und wo ist die nächste Autovermietung?
- Direkt am Bahnhof finden Sie ein Büro.
- Vielen Dank.

Touristen

Wir möchten nach Barcelona/... .

Was ist die beste Verbindung? /...
Gibt es eine Verbindung am Morgen?
Was kostet die einfache Fahrt /...?
Wie viel kostet ein Mietauto / ein Taxi /...?
Wo ist die nächste Autovermietung?

Personal in der Touristen-Information

Sie können das Schnellboot/das Schiff/ ein Mietauto /... nehmen.

Ja./Nein. Das Schiff ist ausgebucht.

50 Euro. / Ich bin nicht sicher, ob die Preise noch gültig sind.

Das Mietauto ist günstiger. / Das Taxi ist teuer. Am Bahnhof finden Sie ein Büro.

8. Zimmervermittlung bei Weiterreise

a) Touristen möchten nach einer Rundreise einen Badeurlaub machen. Beschreiben Sie die Lage, die Ausstattung und das Sportangebot.

Das Hotel ist / Die Zimmer sind/haben / Man kann (nicht) segeln/....



Hotel mit Blick aufs Meer

Hotel Michali**** 8.04.-21.04. Pro Tag

12 km vom Flughafen,

Bus ins Zentrum, direkt am Strand

Doppelzimmer 2 +1 HP 398— 75,—

BD o. DU/WC pro Woche

Einzelzimmer 1 HP 510— 90,—

BD o. DU/WC pro Woche

Zimmer: geräumig, Balkon

Hotel Neptun* 6.04.-19.04.**

Transfer zum Flughafen 10 Min.

5Min. zum Strand

Doppelzimmer 2+1 HP 298.-

BDo. DU/WC pro Woche

Einzelzimmer 1 HP 390.-

BDo. DU/WC pro Woche

Sonderangebote am Wochenende

2+1 = 2 Personen + 1 Kind (Extrabett); HP = Halbpension; BD = Bad; DU = Dusche

b) Hören Sie. Wonach fragt der Tourist? Notieren Sie.

- Wir suchen ein Hotel für vier Tage am Meer. Können Sie uns beraten?
- Es gibt freie Zimmer im Hotel Michali.
- Was kostet ein Doppelzimmer?
- Sie müssen den Tagstarif nehmen. Mit Halbpension sind das 75 Euro pro Person.
- Und wie ist das Hotel?
- Es ist ein 4-Sterne-Hotel mit Schwimmbad. Es liegt direkt am Strand. Alle Zimmer haben Terrasse oder Balkon.
- Gibt es ein Sportangebot?
- Man kann segeln, surfen, Wasserski fahren und Tennis spielen. Es gibt auch eine Tauchschule.
- Haben Sie noch andere Angebote?
- Sie können natürlich ein Hotelzimmer für eine Woche buchen. Im Hotel Neptun zahlen Sie 298 Euro pro Person. Allerdings kann man da nicht surfen und tauchen.
- Das ist nicht so wichtig.
- Soll ich fragen, ob sie noch ein Zimmer frei haben?
- Ja bitte.
- Für wann?
- Ab nächsten Montag....

c) Lesen Sie das Sie Redemittel. Spielen

- *Wir suchen ein /eine Woche/... am*
- *Es gibt freie Zimmer*



Gespräch. Sammeln Sie.

*Hotel/... für fünf/... Tage
Meer/...
im*

d) Sammeln Sie Weiterreise in Ihrer Gegend. Schreiben Sie Dialoge und spielen Sie.

Material für eine

Sie schlagen einen Badeurlaub vor und...

Ausflüge in die Berge
ein günstiges Hotel
Zimmer mit Blick aufs Meer
Vollpension
regionale Küche
Sportangebot am Wasser
Stadtrundfahrt
Gala-Essen mit Tanz
Weiterreise mit einem Mietauto

Der Tourist wünscht ein

kulturelle Veranstaltungen



Wanderprogramm und...

ein luxuriöses Hotel
Zimmer mit Blick auf die Berge
Halbpension
vegetarische Mahlzeiten
Besichtigung von Ausgrabungen
Stadtrundgang
Konzert-Besuch
Weiterreise mit dem Zug

Тема 10. Гостиницы. Прием и размещение гостей

Практическое занятие № 6

Стойка регистрации гостей. Бронирование номера. Жалобы клиентов
Объем учебного времени: 6 часов

Цель практических занятий:

- Совершенствование речевых умений по теме «Прием и размещение гостей»;
- Формирование способности к коммуникативному партнерству;
- Развитие способности понимать на слух аутентичные видео- и аудиотексты;
- Развитие познавательного интереса и расширение кругозора студента;
- Формирование познавательной активности.

Студент должен знать:

- лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке;
- иностранный язык делового общения: правила ведения деловой переписки, особенности стиля и языка деловых писем, речевую культуру общения по телефону, правила составления текста и проведения презентации рекламной услуги (продукта), речевую культуру общения с клиентом;
- правила пользования специальными терминологическими словарями;
- правила размещения гостей.

уметь:

- вести беседу на тему «Бронирование номера», «Заселение в гостиничный номер»;
- понимать на слух аутентичные тексты;
- составлять и оформлять рабочую документацию, характерную для сферы туризма; заполнять карточку гостя;
- запрашивать необходимую персональную информацию о госте;
- отвечать на его запросы.

Перечень необходимых средств обучения: учебник Deutsch im Hotel: Gespräche führen, немецко-русский, русско-немецкий словарь, компьютер, раздаточные материалы.

Содержание заданий:

1. Übernachtung (Unterkunft)

Welche Beschreibungen passen zu den folgenden Begriffen? Ordnen Sie zu.

1. das Gästehaus, 2. das Motel, 3. das schwimmende Hotel, 4. das Zelt, 5. der Campingplatz, 6. der Wohnwagen, 7. die Jugendherberge, 8. die Pension, 9. die Privatunterkunft.
 - a) an Autobahnen gelegenes Hotel mit Garagen und Tankstelle;
 - b) meist sehr einfache hausähnliche Konstruktion, die relativ leicht auf und wieder abgebaut werden kann;
 - c) für eine größere Anzahl von Campern angelegter Platz;
- 17
- d) Fremdenheim zur Beherbergung und Verpflegung von Gästen;
 - e) Unterkunft in einem Privathaus, bei einer Familie;
 - f) meist sehr einfach ausgestattete Unternehmungsstätte, besonders für Jugendliche auf Wanderungen und Reisen;
 - g) zum Wohnen auf Campingreisen ausgestatteter Anhänger für einen Pkw;
 - h) Luxus-schiff für größere Reisen auf Flüssen und besonders auf See;
 - i) das Haus zur Unterbringung der Gäste.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

2. Wo ist es preiswerter zu wohnen? Vergleichen Sie die Wortpaare. Formulieren Sie die Sätze nach dem Muster (schriftlich).

Muster: Es ist preiswerter in ... als in ... zu wohnen.

das schwimmende Hotel — die Pension; das Motel — der Campingplatz; das Zelt — das Gästehaus; der Wohnwagen — die Privatunterkunft; die Jugendherberge — das Vier - Sterne -Hotel

Und wo ist die Unterkunft am teuersten?

Dein Hotelbesuch

Wenn du im Hotel ankommst, musst du an der Rezeption oder dem Empfang einchecken. Das Einchecken dauert oft eine Weile, weil der Receptionist die Reservierung finden muss, du das Zimmer bezahlen musst und der Receptionist dir allgemeine Informationen zum Hotel und der Umgebung geben wird. Außerdem bekommst du einen Schlüssel oder eine Schlüsselkarte.

In Deutschland werden die Hotels nach einem 5 Sterne System bewertet. 5 Sterne Hotels sind die Luxushotels. Um diese Sterne zu erhalten, müssen die Hotels bestimmte Kategorien erfüllen. Dazu gehört die Zimmergröße, die Ausstattung der Zimmer mit einem Fernseher und einem eigenen Badezimmer.

Darüber hinaus unterscheiden sich die Hotels auch in dem Service, den sie anbieten. Teurere Hotels haben einen Concierge, der dir bei vielen Problemen helfen kann. Er kann ein Taxi für dich bestellen, eine Reservierung in einem Restaurant aufgeben oder auch Tickets für Konzerte, das Theater oder Sportveranstaltungen organisieren. Meistens ist dieselbe Person auch der Kofferträger. Also die Person, die dein Gepäck ins Zimmer bringt.

In kleineren und billigeren Hotels wird die Arbeit des Concierges von der Rezeption übernommen. Der Service ist theoretisch kostenlos aber normalerweise ist es Gang und Gäbe, dass man dem Concierge und dem Kofferträger immer ein Trinkgeld für ihre Hilfe gibt.

Weitere Annehmlichkeiten, die man oft in einem Hotel findet sind ein Fahrstuhl, eine Lounge oder eine Lobby mit Sofas. Dort kannst du eine Zeitung lesen oder auf dein Taxi warten. Auf Deutsch wird die Hotellobby oft auch Foyer genannt.

Du kannst meistens ein Einzel- oder ein Doppelzimmer buchen. In einem Einzelzimmer gibt es oft nur ein Einzelbett und in einem Doppelzimmer steht entweder ein Doppelbett oder zwei getrennten Einzelbetten. Im Zimmer findest du außerdem einen Tisch, einen Kleiderschrank,

einen Nachttisch mit einer Nachttischlampe, sowie einen Fernseher und eine Heizung oder Klimaanlage.

Ein weiterer Service, den viele Hotels anbieten ist der Zimmerservice. Wenn du den Zimmerservice bestellst, wird dir dein Essen auf das Zimmer gebracht. Vergesse dabei nicht, dem Kellner ein Trinkgeld zu geben!

In vielen Hotels gibt es auch Restaurants, in denen du am Morgen frühstücken kannst. Meistens gibt es das Frühstück in Form eines Buffets. In Deutschland kostet das Frühstück oft extra und ist nicht im Zimmerpreis enthalten.

Du musst das Zimmer immer pünktlich vor der Check-Out Zeit verlassen, damit die Zimmermädchen, die Zimmer putzen und die Betten machen können. Wenn du das Zimmer nicht pünktlich verlässt, musst du wahrscheinlich eine extra Gebühr bezahlen.

- **das Hotel (s)** - the hotel -отель
- **das Luxushotel (s)**- the luxury hotel –люкс отель
- **das Einzelzimmer (-)** - the single room – одноместный номер
- **das Doppelzimmer (-)** - the double room – двухместный номер
- **die Lobby (s)** - the lobby – холл, фойе
- **das Foyer (s)** - the lobby – фойе
- **die Rezeption (en) / der Empfang (ä,e)** - the reception – регистрация, рецепция, регистрационная стойка
- **der Fahrstuhl (ü,e)** - the elevator – лифт
- **die Lounge (s) / der Aufenthaltsraum (ä,e)** - the lounge – гостиная
- **die Hotelbar (s)** - the hotel bar – бар
- **das Hotelrestaurant (s)** - the restaurant – ресторан
- **der Wellnessbereich (e)** - the spa
- **der Pool (s)** - the pool
- **die Sauna (die Saunen)** - the sauna
- **der Receptionist (en)** - the receptionist (male) – служащий на рецепции
- **die Receptionistin (nen) / die Empfangsdame (n)** - the receptionist (female)
- **der Portier (s)** - the doorman – портье
- **der Kofferträger (e)** - the bellboy – носильщик
- **der Concierge (s/n)** - the concierge- консьерж
- **das Zimmermädchen (-)** - the maid горничная
- **der Koch (ö,e)** - the cook - повар
- **der Kellner (-)** - the waiter - официант

- **der Butler (-)** - the butler - дворецкий
- **das Trinkgeld (er)** - the tip - чаевые
- **die Reservierung (en)** - the reservation – бронирование, бронь
- **die Buchung (en)** - the booking - бронирование
- **der Check-In (s)** - the check-in – регистрация заезда в отель
- **der Check-Out (s)** - the check out – регистрация выезда из отеля
- **einchecken** - to check in – регистрировать заезд
- **auschecken** - to check out – регистрация отъезда
- **ein Zimmer reservieren / buchen** - to reserve / book a room – заказывать номер
- **ein Hotel buchen** - to book a hotel – бронирование отеля
- **die Betten machen** - to make the beds – стелить постель
- **enthalten** - to contain / to be inclusive - содержать
- **die Hotelkategorie (n)** - the hotel categorie –категория отеля
- **die Hotelbewertung (en)** - the hotel rating – рейтинг отеля
- **der Service (s)** - the service - сервис
- **das Buffet (s)** - the buffet - буфет

Vokabeln - Das Hotelzimmer

- **der Zimmerschlüssel (-)** - the room key – ключ от номера
- **die Schlüsselkarte (n)** - the key card –ключ-карта
- **das Einzelbett (en)** - the single bed – односпальная кровать
- **das Doppelbett (en)** - the double bed – двухспальная кровать
- **die getrennten Betten** - the separated beds (in a TWIN-room) – отдельные кровати
- **der Kleiderschrank (ä,e)** - the dresser – платяной шкаф
- **der Nachttisch (e)** - the nightstand – ночной столик
- **die Nachttischlampe (n)** - the bedside lamp – лампа для ночного столика
- **die Heizung (en)** - the heater - отопление
- **die Klimaanlage (n)** - the air conditioner - кондиционер
- **das Zimmer mit Meerblick** - the room with seaview – комната с видом на море

- **das Zimmer mit seitlichem Meerblick** - the room with partial sea view - комната с частичным видом на море

3. Dialogmodel:

Hotelzimmer buchen für eine Gruppe

Hotelier: Guten Morgen, Hotel „Goldstrand“.

Reisebüro: Guten Morgen, hier ist Herr Dimou vom Reisebüro „Star Tours“. Ich hätte eine Frage zu einer Zimmer-Reservierung.

Hotelier: Ja bitte, ich höre.

Reisebüro: Es geht um eine deutsche Reisegruppe von 23 Personen. Sie ist auf einer Rundreise und wir brauchen noch ein Hotel in ihrer Gegend. Sind bei Ihnen für die Nacht vom 26. zum 27. dieses Monats noch so viele Zimmer frei?

Hotelier: Aber selbstverständlich. Was brauchen Sie? Einzel- oder Doppelzimmer?

Reisebüro: Am besten wären 7 Doppelzimmer, 3 Einzelzimmer und 2 Dreibettzimmer.

Hotelier: Kein Problem. Und wie immer bekommen Sie, Herr Dimou, unseren speziellen Sonderpreis.

Reisebüro: Das will hoffen, schließlich kommen wir oft mit großen Gruppen zu Ihnen. Was halten Sie davon, wenn Sie dem Busfahrer und der Reiseführerin ein kostenloses Zimmer zur Verfügung stellen würden?

Hotelier: Äh, wenn es sein muss.

Reisebüro: Vielen Dank, ich werde Ihnen morgen eine Anzahlung überweisen und eine Namensliste faxen.

Hotelier: In Ordnung. Auf Wiederhören.

Reisebüro: Auf Wiederhören.

Reservierung

<https://learngerman.dw.com/de/ich-wünsche-ihnen-einen-angenehmen-aufenthalt/l-40562478/e-40562756>

An der Rezeption

Herr Heinemann: Guten Tag, haben Sie noch ein Zimmer frei?

Rezeptionistin: Grüß Gott! Möchten Sie ein Doppelzimmer?

Herr Heinemann: Nein, wir möchten gerne zwei Einzelzimmer.

Rezeptionistin: Zwei Einzelzimmer? Moment mal ... Ja, Sie haben Glück. Wir haben noch Einzelzimmer frei. Wie lange möchten Sie bleiben?

Herr Heinemann: Zwei Nächte: Was kostet ein Einzelzimmer?

Rezeptionistin: Das Zimmer kostet 65,- Euro pro Nacht.

Herr Heinemann: Mit Frühstück?

Rezeptionistin: Nein, der Preis ist ohne Frühstück. Das Frühstück kostet 20,- Euro extra.

Herr Heinemann: Das ist teuer! Hat das Zimmer einen Internetanschluss?

Rezeptionistin: Ja, alle Zimmer haben einen Internetanschluss, einen Fernseher, eine Minibar und ein Bad.

Herr Heinemann: Gibt es auch ein Hotelrestaurant?

Rezeptionistin: Ja, natürlich. Ein Italianisches Spezialitätenrestaurant.

Herr Helnemann: Gut, wir nehmen die Zimmer.

Rezeptionistin: Ich brauche noch ihre Adresse.

Herr Heinemann: Hauptstraße 25, in Marburg.

Rezeptionistin: Was ist Ihre Postleitzahl?

Herr Heinemann: 35037.

Rezeptionistin: Danke. Zahlen Sie mit Kreditkarte?

Herr Helnemann: Nein, Ich zahle bar. Und du?

Herr Wegner: Ich zahle lieber mit kreditkarte.

Rezeptionistin: Hier sind Ihre Zimmerschlüssel.

Ihre Zimmernummer ist die 405 und

Ihre Zimmernummer ist die 407.

Schönen Aufenthalt :).

Herr Heinemann: Danke schön.

Herr Wegner: Danke.

Anruf im Hotel

Ergänzen Sie.

bezahlen • Schlüssel • Rezeption • Frühstück • kostet • Nichtraucher •

Balkon • Doppelzimmer • bleiben • reservieren

● Guten Tag, mein Name ist Schulze. Ich möchte gerne ein Zimmer (1.) reservieren .

■ Gerne. Wie viele Nächte wollen Sie (2.) _____ ?

● Wir sind eine Woche in Berlin, also sieben Nächte.

■ Möchten Sie ein Einzelzimmer oder ein (3.) _____ ?

● Wir nehmen ein Doppelzimmer. Haben Sie ein Zimmer mit (4.) _____ ?

■ Ja. Möchten Sie ein Zimmer für Raucher oder (5.) _____ ?

● Ein Nichtraucher-Zimmer bitte. Wie viel (6.) _____ das Zimmer?

■ Es kostet 650 Euro die Woche.

● Ist der Preis mit oder ohne (7.) _____ ?

■ Der Preis ist inklusive Frühstück.

● Schön. Reservieren Sie das Zimmer bitte vom 24. bis zum 31. Oktober. Wir kommen am 24. Oktober am Abend in Berlin an.

■ Das ist kein Problem. Unsere (8.) _____ ist 24 Stunden am Tag geöffnet.

Sie können Ihren (9.) _____ dort abholen.

- Eine letzte Frage: Kann man bei Ihnen mit Kreditkarte (10.)_____ ?
- Sicher, das ist kein Problem.
- Danke.

Machen Sie weitere Dialoge nach den Mustern.

Beschwerden

Redemittel

- Wir bitten Sie um Verständnis. Просим Вашего понимания
- Ich werde mich persönlich darum kümmern. Я лично позабочусь об этом
- Wir werden das sofort regeln. Мы сейчас же это урегулируем
- Sie bekommen Ihr ... in ... Minuten. Вы получите свой ... через ... минут.
- Verzeihung! Извините!

Übungen

1. Die Gäste im Hotel haben verschiedene Probleme. Wie antworten Sie auf ihre Beschwerden? Spielen Sie Dialoge.

Wir haben unser Gepäck im Flughafen vergessen.

Es gibt keine freien Liegestühle neben dem Schwimmbad.

Ich kann nicht den Anschluss zum Internet finden.

Das Zimmer ist zu laut.

Menü des Restaurants entspricht den Ernährungsbedürfnissen nicht.

Der Föhn im Zimmer ist kaputt.

Die Klimaanlage funktioniert nicht.

Aus der Reinigung wurden nicht alle Sachen zurückgebracht.

Das Solarium war heute Morgen geschlossen.

Es gibt keine Badetücher im Zimmer.

Wie funktioniert die Dusche?

Es fehlt die Minibarversorgung.

2. Welche Beschwerden können Die Gäste noch haben?

3. Wie kann man eine Beschwerde charakterisieren?

4. Wie muss man auf die Beschwerden und Reklamationen reagieren?

2. Lesen Sie die Reklamation.

Brief. Reklamation

Sergej Simonow Kasan, 20.07.2019
X Str. 17
4200__Kasan
Russland.

Hotel Austritz
Direktion
...

Unser Aufenthalt in Ihrem Hotel 07. – 16.07.2012

Sehr geehrter Herr Direktor,

meine Familie und ich wohnten vom 07. – 16.07.2012 in Ihrem Hotel in dem Familiensuit 217. Wir möchten Sie auf einige für uns wichtige Details aufmerksam machen, die unseren Urlaub gestört haben.

Am ersten Tag war unsere Minibar leer. Es gab keine einzelne Flasche Wasser da. Und das bei der Hitze 35° C! Wir haben das Zimmermädchen sofort informiert, aber es dauerte mindestens zwei Stunden, bis wir unsere Flaschen Wasser bekamen.

Am Strand gab es jeden Tag Ärger mit den Liegestühlen. Schon am frühen Morgen waren alle Liegestühle besetzt. Es gab zwar fast keine Leute da, aber ihre Badetücher lagen schon auf den Liegestühlen.

Dieses Problem soll unbedingt gelöst sein.

Das Angebot von Aktivitäten war nicht so reich wie im Hotelprospekt. Wir vermissten sehr Segeln und Reiten, auch Türkisches Bad war immer unzugänglich.

Ansonsten war die Aufenthalt in Ihrem Hotel angenehm und erholsam.

Wir hoffen Ihnen damit gedient zu haben.

Mit freundlichen Grüßen

S. Simonow

3. Schreiben sie eine Reklamation. Sie können dabei die Beschwerden aus den Übungen 1 und 2 benutzen.

4. Lesen Sie eine Antwort auf die Reklamation.

Brief. Antwort auf die Reklamation

Hotel Austritz
Herrn
Sergej Simonow
X Str. 17
4200__Kasan
Russland.

19.08.2019

Ihr Brief vom 20.07.2019

Sehr geehrter Herr Simonow,

vielen Dank für Ihren Brief. Es tut uns außerordentlich Leid, dass Ihre Minibar am ersten Tag leer war. Das war unser Versehen. Ihr Zimmermädchen ist neu bei uns, man sollte sie überprüfen lassen, um solche peinliche Situationen zu vermeiden.

Das Problem mit den Liegestühlen ist leider sehr weit verbreitet. Wir versuchen ständig das Problem zu lösen und hoffen, in Zukunft wird es geregelt.

Was unser Sportangebot betrifft, so wegen Sturmsignale hatten wir leider keine Möglichkeit Segeln anzubieten, da es für unsere Gäste lebensgefährlich sein könnte. Unser Reittrainernahm genau zu diesem

Zeitpunkt an Olympischen Spielen teil. Im Juli sollte Türkisches Bad dringend renoviert werden. Für die Gäste war jeden Tag finnische Sauna und Dampfbad bereitgestellt.

Wir hoffen trotz allem, dass Sie mit Ihrer Familie dennoch bald wieder Gäste im Hotel Austritz sein werden. Sollten Sie bei einem nächsten Aufenthalt wieder Anlass zur Reklamation haben, setzen Sie uns bitte sofort davon in Kenntnis, damit wir die notwendigen Maßnahmen an Ort und Stelle treffen können.

Mit freundlichen Grüßen

Hotel Austritz

R. Frisch

Robert Frisch

Empfangschef

5. Antworten Sie schriftlich auf Ihre Reklamation aus der Übung 3.

Тема 7. Сервис в кафе, ресторане

Практическое занятие № 6

Посещение кафе

В ресторане. Меню

Культура обслуживания посетителей

Объем учебного времени: 6 часов

Цель практических занятий:

- Формирование способности к коммуникативному партнерству;
- Формирование умений вести диалог по теме «Сервис в кафе/ ресторане», «Заказ в еды в номер»;
- Развитие способности понимать на слух аутентичные видео- и аудиотексты;
- Развитие умения профессионально пользоваться словарями;
- Развитие познавательного интереса и расширение кругозора студента.

Студент должен

знать:

- лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке;
- правила пользования специальными терминологическими словарями
- правила обслуживания гостей в кафе/ресторане;

уметь:

- использовать изученный лексический материал в устной и письменной речи;
- вести диалог по теме «В кафе», «В ресторане»;
- отвечать на вопросы клиента в рамках темы;
- рекомендовать фирменные блюда, описывать их состав;
- понимать на слух аутентичные тексты;
- оформлять карту меню.

Перечень необходимых средств обучения: учебник Deutsch im Hotel: Gespräche führen, немецко-русский, русско-немецкий словарь, компьютер, раздаточные материалы.

Содержание заданий:

1 Im Café

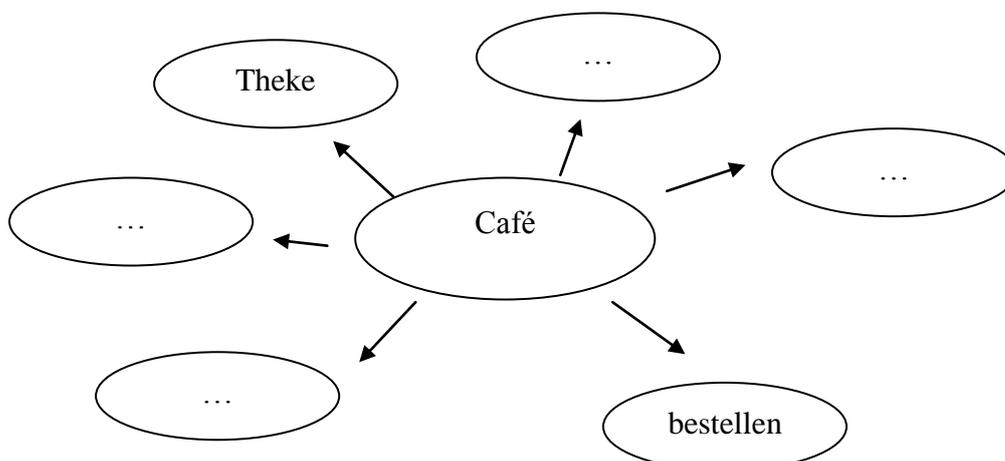
a) Was sehen Sie auf dem Foto?

Beschreiben Sie das Foto.

Was machen die Personen und was könnten sie sagen?



b) Welche Wörter fallen Ihnen zum Thema „Café“ ein?



c) Beschreiben Sie ein Café in Ihrem Heimatland.

- Gibt es in Ihrem Land andere Lokale, wo man sich trifft und etwas trinkt? Und in den deutschsprachigen Ländern?
- Und was wissen Sie über Cafes in den deutschsprachigen Ländern?

d) Lesen Sie die Getränkekarte. Ordnen Sie die folgenden Überschriften zu.

Rotweine • Spirituosen • Alkoholfreie Getränke • Biere • Weißweine • Warme Getränke

RATSCAFE GETRÄNKEKARTE					
<i>Kaffee</i>	<i>Tasse</i>	€1,50	<i>Kleines Helles vom Fass</i>	0,25 l	€1,30
<i>Kaffee</i>	<i>Kännchen</i>	€3,-	<i>Großes Helles vom Fass</i>	0,5 l	€2,30
<i>Espresso</i>	<i>Tasse</i>	€1,40	<i>Dunkles vom Fass</i>	0,5 l	€2,30
<i>Cappuccino</i>	<i>Tasse</i>	€2,10	<i>Pils</i>	0,4 l	€2,10
<i>Tee</i>	<i>Glas</i>	€2,10	<i>Bockbier</i>	0,4 l	€2,20
<i>Schokolade mit Sahne</i>	<i>Tasse</i>	€1,80	<i>Malzbier</i>	0,4 l	€1,80
<i>Milch (warm, kalt)</i>					
ALKOHOLFREIE GETRÄNKE			<i>Kalterer See Classico, Südtirol</i>	0,2 l	€1,90
<i>Cola</i>		€1,30	<i>Beaujolais Supérieur A.C. Frankreich</i>	0,2 l	€1,90
<i>Spesi</i>		€1,30	<i>Weinschorle weiß</i>	0,4 l	€1,60
<i>Orangensaft</i>		€1,50	<i>Müller-Thurgau, trocken</i>	0,2 l	€2,20
<i>Apfelsaft</i>		€1,50	<i>Riesling, Mosel</i>	0,2 l	€2,10
<i>Tomatensaft</i>		€1,80	<i>Weißburgunder, Südtirol</i>	0,2 l	€2,30
<i>Johannisbeersaft</i>		€1,50	<i>Weinschorle, weiß</i>	0,4 l	€1,60
<i>Pfirsichsaft</i>		€1,20	<i>Korn</i>	2 cl	€1,60
<i>Apollinaris</i>		€1,20	<i>Kirschwasser</i>	2 cl	€1,60
<i>Mineralwasser</i>		€1,10	<i>Rum</i>	2 cl	€1,60
			<i>Wodka</i>	2 cl	€1,60
			<i>Eierlikör</i>	2 cl	€1,60

Trinkt man in Ihrem Heimatland in einem Café Getränke, die nicht auf dieser Karte stehen? Welche?

e) Hören Sie den ersten Abschnitt eines Dialogs.

- Wie viel Personen sprechen?
- Wo befinden sie sich?

- Um welche Situationen handelt es sich?

Hören Sie noch einmal und notieren Sie die Bestellung.

Hören Sie nun den zweiten Abschnitt. Was macht die Bedienung?

Hören Sie nun den dritten Abschnitt und notieren Sie die Preise.

Tasse Kaffee:

Bier:

Apfelsaft:

f) Spielen Sie Dialoge zu dritt.

2 Gäste
▪ Sie bestellen ein warmes Getränk
▪ Sie werden bedient.
▪ Sie zahlen

Kellner / Bedienung
Sie nehmen die Bestellung entgegen.
Sie bedienen die Gäste.
Sie nehmen die Zahlung entgegen.

a) Hören Sie folgendes Telefonat.

Notieren Sie.

Name _____

Anzahl der Personen _____

Uhrzeit _____

Besondere Wünsche _____

b) Übersetzen Sie aus dem Russischen.

- Добрый день. У Вас есть свободные столики?
- Да, столик у окна свободен.
- Спасибо.
- Пожалуйста, меню.
- Я бы хотела взять чашку кофе и кусок пирога.
- Еще что-нибудь?
- Нет, спасибо.

- Официант, счет.
- Ваш заказ составил 5 евро 50.
- 6 евро. Сдачи не надо.
- Спасибо. До свидания.
- До свидания.

2. Im Restaurant. Die Speisekarte

a) Lesen Sie die Speisekarte und suchen Sie zu jedem Abschnitt eine Überschrift.

RESTAURANT

ZUM GRÜNEN BAUM			
		<i>Wiener Schnitzel mit Pommes frites und Salat</i>	€4,30
<i>Heringfilet</i>	€5,90	<i>Lammkotelett mit Röstkartoffeln und gemischtem Salat</i>	€10,40
<i>Geflügelsalat</i>	€6,10	<i>Kalbsleber mit Röstzwiebeln und Kartoffelpüree</i>	€9,60
<i>Wurstsalat</i>	€4,20		
<i>Lachspastete</i>	€6,95	<i>Forelle blau mit Butter und Salzkartoffeln</i>	€10,40
<i>Gemischte Schinkenplatte</i>	€6,70	<i>Seezunge mit Kartoffeln und Salat</i>	€12,10
		<i>Zanderfilet Müllerin mit Kartoffeln und Salat</i>	€10,60
<i>Semmelknödelsuppe</i>	€3,80	<i>Rotbarschfilet mit Sauce Hollandaise, dazu Butterreis</i>	€8,80
<i>Ungarische Gulaschsuppe</i>	€4,30		
<i>Kraftbrühe mit Ei</i>	€4,20	<i>Apfelstrudel mit Vanillesauce</i>	€4,30
<i>Spargelsuppe mit Kräuterklößchen</i>	€2,70	<i>Vanilleeis mit heißen Himbeeren</i>	€4,80
		<i>Birne Helene</i>	€4,50
<i>Rumpsteak mit Champignons</i>	€9,30	<i>Rote Grütze</i>	€5,50
<i>Schweinshaxe mit Spätzle und Salat</i>	€8,80	<i>Obstsalat mit Kirschwasser</i>	€5,30
<i>Kalbsbraten mit Erbsen und Karotten</i>	€7,60	GUTEN APPETIT	

b) Hören Sie den ersten Abschnitt eines Dialogs. Kreuzen Sie die richtige Lösung an.

Wie viel Gäste kommen?

Zwei mehr als zwei

Wo werden sie sitzen?

Am Fenster in der Ecke

Was bestellen sie?

1 Apfelsaft

1 Weißwein

1 Mineralwasser

1 Apfelsaft

1 Rotwein

2 Mineralwasser

1 Apfelsaft

2 Rotwein

1 Mineralwasser

c) Hören Sie den zweiten Abschnitt und notieren Sie die Bestellung.

d) Hören Sie einen Dialog.

Ergänzen Sie.

1. Herr Ober!
2. Haben Sie schon gewählt?
3. Ja, ich nehme eine _____ und dann einen _____ mit _____ und _____.
4. Tut mir Leid, wir haben keinen Kalbsbraten mehr.
5. Tja, was können Sie mir dann denn empfehlen?
6. _____ Sie doch den Zwiebelrostbraten. Der _____ ausgezeichnet.
7. Okay, dann nehme ich den.

e) Spielen Sie nun selbst solche Dialoge zwischen Gast und Ober.

f) Sie sind Ober/die Bedienung. Ergänzen und spielen Sie den Dialog.

- Können wir bitte bezahlen?
- _____.
- Zusammen bitte.
- _____.
- Stimmt so.
- _____.

Speisekarte

g) Lesen Sie Vokabeln zum Thema „Speisekarte“

Speisekarten. Vorspeisen

меню (перечень блюд)	die Speisekarte
меню напитков	die Getränkekarte
карта вин	die Weinkarte
закуска	die Vorspeise
основное блюдо	das Hauptgericht
суп	die Suppe
бульон	die Brühe
соус	die Sosse
яйцо, яйца	das Ei, die Eier
белый хлеб	das Weissbrot
черный хлеб	das Schwarzbrot
хлеб из муки грубого помола	das Vollkornbrot
булочки, хлебцы	die Brötchen
пирог, пирожок, пирожное	der Kuchen

сливочное масло	die Butter
растительное масло	das Pflanzenöl
подсолнечное масло	das Sonnenblumenöl
оливковое масло	das Olivenöl
уксус	der Essig
горчица	der Senf
перец	der Pfeffer
соль	das Salz
колбаса	die Wurst
сыр	der Käse

Hauptgerichte

вегетарианское блюдо	vegetarisches Gericht
мясо	das Fleisch
фарш	das Hackfleisch
говядина	das Rindfleisch
жаркое из говядины	das Rinderbraten
говяжий язык	die Rinderzunge
гуляш из говядины	das (der) Rindergulasch
говяжья печень	das Rinderleber
свинина	das Schweinefleisch
жаркое из свинины	das Schweinebraten, das Schweinsbraten
филе из свинины	das Schweinefilet, das Schweinsfilet
шницель из свинины	das Schweineschnitzel
свиная рулька	die Schweinehaxe, die Schweinshaxe
котлеты из свинины (на косточке)	das Schweinekotelett, das Schweinskotelett
телятина	das Kalbfleisch
жаркое из телятины	das Kalbsbraten
шницель из телятины	das Kalbsschnitzel
фрикасе из телятины	das Kalbsfrikassee
телячья печень	das Kalbsleber
мясо ягненка	das Lammfleisch
жаркое из ягненка	das Lamnbraten
котлеты из ягненка (на косточке)	das Lammkotelett
ножка ягненка	die Lammkeule
птица	das Geflügel
куриное мясо	das Hühnerfleisch
куриная ножка	das Hühnerbein
фрикасе из курицы	das Hühnerfrikassee
куриная печень	das Hühnerleber

куриное филе	das Hühnerfilet
мясо индейки	das Putenfleisch
жаркое из индейки	das Putenbraten
колбаса из индейки	die Putenwurst
окорок (бедро) индейки	das Putenschinken
филе индейки	das Putenfilet
жаркое из утки	das Entenbraten
жаркое из гуся	das Gänsebraten
гусиная печень	das Gänseleber
рыба	der Fisch
рыбное филе	das Fischfilet
форель	die Forelle
лосось	der Lachs
каarp, сазан	der Karpfen
речной окунь, морской окунь	der Flussbarsch, der Seebarsch
морской язык	die Seezunge
тунец	der Thunfisch
скумбрия	die Makrele
осетр	der Stör
камбала	die Flunder
палтус	die Scholle
сом	der Wels, der Waller, der Wallerfisch
судак	der Zander
щука	der Hecht
сиг	die Renke
лещ	die Brasse
треска	der Dorsch
ряпушка	kleine Maräne
речной угорь	der Flusssaal, der Aalfisch, der Aal
краб, крабы	die Krabbe, die Krabben
рак, раки	der Krebs, die Krebse
мясо кролика	das Kaninchenfleisch
фрикасе из кролика	das Kaninchenfrikassee
жаркое из кролика	das Kaninchenbraten
паштет из кролика	die Kaninchenpastete
дичь	das Wild
жаркое из косули	das Rehbraten
ножка косули	die Rehkeule
филе косули	das Rehfilet
оленина (лопаточная часть)	das Hirschrücken

оленья ножка	die Hirschkeule
жаркое из мяса кабана	das Wildschweinbraten
жареные голуби	gebratene Tauben
мясо фазана	das Fleisch vom Fasan
жареные куропатки	gebratene Rebhühner
овощи	das Gemüse
фрукты	das Obst
грибы	die Pilze
лисички	die Pfifferlinge
боровики, белые грибы	die Steinpilze
шампиньоны	die Champignons
гарнир	die Beilage, die Zuspeise
отварной картофель	die Salzkartoffeln
жареный картофель	die Bratkartoffeln
картофельные клецки	die Kartoffelklöße
картофельное пюре	der Kartoffelbrei, das Kartoffelpüree
картофель, жареный во фритюре	die Pommes Frites
картофельные чипсы	die Pommes Chips
морковь	die Karotte, die Karotten
красный (желтый, зеленый) сладкий перец	rote (gelbe, grüne) Paprika
петрушка	die Petersilie
спаржа	der Spargel
корень сельдерея	die Sellerieknolle
брюква	die Kohlrübe
свекла	rote Rübe
капуста кольраби	der Kohlrabi
стебли лука-порея	die Porreestangen
зеленый лук	der Lauch
фенхель	der Fenchel
репчатый лук	die Zwiebel, die Zwiebeln
шпинат	der Spinat
белокочанная капуста	das Weisskraut, der Weisskohl
помидоры, томаты	die Tomate, die Tomaten
квашеная капуста	das Sauerkraut
китайская капуста	der Chinakohl
огурец, огурцы	die Gurke, die Gurken
краснокочанная капуста	das Rotkraut, der Rotkohl
брюссельская капуста	der Rosenkohl
цветная капуста	der Blumenkohl
бобы, фасоль	die Bohnen

зеленый горошек	grüne Erbsen
тыква	der Kürbis
рис	der Reis
макароны	die Nudeln
спагетти	die Spaghetti
пельмени	die Maultaschen

Nachspeisen. Wein

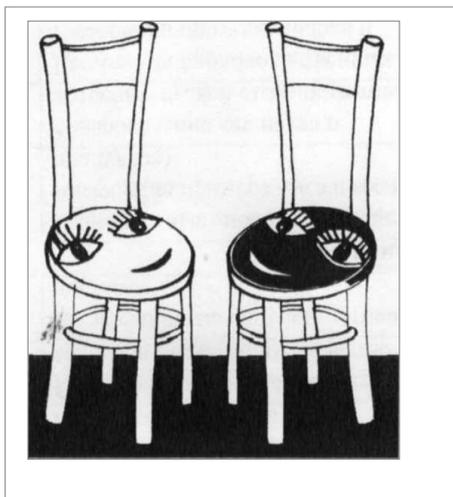
йогурт	der Joghurt
мороженое	das Eis
вишня, вишни	die Kirsche, die Kirschen
яблоко, яблоки	der Apfel, die Äpfel
груша, груши	die Birne, die Birnen
дыня	die Melone
арбуз	die Wassermelone
слива, сливы	die Pflaume, die Pflaumen
персик, персики	der Pfirsich, die Pfirsiche
абрикос, абрикосы	die Aprikose, die Aprikosen
земляника, клубника	die Erdbeeren
голубика, черника	die Blaubeeren
малина	die Himbeeren
брусника	die Preiselbeeren
черная смородина	schwarze Johannisbeeren
красная смородина	rote Johannisbeeren
клюква	die Moosbeeren
ревень	der Rhabarber
лимон, лимоны	die Zitrone, die Zitronen
ананас, ананасы	die Ananas, die Ananasse
банан, бананы	die Banane, die Bananen
апельсин, апельсины	die Apfelsine, die Apfelsinen; die Orange, die Orangen
газированная минеральная вода	das Mineralwasser mit Kohlensäure (mit Gas)
негазированная минеральная вода	das Mineralwasser ohne Kohlensäure (ohne Gas)
лимонад	die Limonade
сок	der Saft
кофе (с молоком, с сахаром)	der Kaffee (mit Milch, mit Zucker)
чай	der Tee
коктейль	der Cocktail, das Mixgetränk
пиво	das Bier
белое вино	der Weisswein

красное вино	der Rotwein
столовое вино	der Tafelwein
шампанское	der Sekt, der Champagner, der Schaumwein
коньяк	der Kognak, der Cognac
национальный немецкий коньяк	der Weinbrand
водка	der Vodka
шнапс (национальная немецкая водка)	der Schnaps

h) Stellen Sie eine Speisekarte zusammen und spielen Sie einen Dialog.

3. Bedienung

a) Ordnen Sie die obigen Redemittel den Situationen zu. Es sind verschiedene Varianten möglich.



A Der Gast bittet um die Speisekarte.

G:

K:

B Der Gast ruft nach der Bedienung.

G:

K:

C Der Gast spricht den Kellner an.

G:

K:

Die erste Speisekarte, von der wir Kenntnis haben, soll es bei einem Reichstag zu Regensburg im 16. Jahrhundert gegeben haben. Heinrich der Jüngere zu Braunschweig soll damals von dem Küchenmeister einen Zettel verlangt haben, auf dem alle Gänge des Essens der Reihenfolge nach aufgezeichnet waren. Dadurch konnte er seinen Appetit ganz nach den Speisen richten, die ihm besonders mundeten.

b) Suchen Sie andere Formulierungen für folgender Fragen.

- Haben Sie schon gewählt?
- Nehmen Sie eine Beilage?
- Möchten Sie auch einen Nachtisch?
- Kann ich Ihnen helfen?
- Möchten Sie eine Vorspeise?

Redemittel

Bitte sehr? Was darf es sein? Und Sie, bitte? Was möchten Sie? Wollen Sie schon etwas bestellen? Haben Sie sich schon entschieden? Was darf ich Ihnen bringen? Was möchten/wünschen Sie? Möchten Sie vorher einen Aperitif? Möchten Sie noch etwas bestellen? Was möchten Sie als Vorspeise/ Hauptgericht/Beilage? Möchten Sie noch etwas trinken? Kann ich Ihnen ein Dessert anbieten?

c) **Kombinieren Sie und spielen Sie dann kleine Dialoge zuzwet. Es ist verschiedene Dialoge möglich.**

A Wünschen Sie	1. noch einen Kaffee?
B Als Beilage zum Lambraten empfehle ich Ihnen	2. dazu trinken?
C Zum Lachs empfehle ich Ihnen	3. frische Waldbeeren zum Nachtisch?
D Darf ich Ihnen	4. Kaffee oder Tee?
F Was möchten Sie	5. grüne Bohnen, die sind heute ganz frisch.
G Wie wär es mit	6. einen trockenen Weißwein.
H Nehmen Sie	7. unseren Hausaperitif servieren?
I Nehmen Sie danach noch	8. einen Nachtisch?

d) **Können Sie die versteckten Tischformeln finden?**

- 1 eGntu Aeppitt!
- 2 W.hl b.k...s!
- 3 EKNAD SLLAFHCIELG!
- 4 es sich Sie schmecken Lassen!
- 5 G.s.gn.te Mahlz..t!
- 6 be-, Bit-, -die-, -nen, sich, Sie, -te
- 7 Schmeckteslhnne? Hateslhnengeschmeckt?

e) **Machen Sie eigene Buchstabenrätsel.**

Mahlzeit! Eigentlich: Gesegnete Mahlzeit!

Ist eine besondere Form, die weniger ein Wunsch als vielmehr das Startzeichen zum Essen ist. Am Arbeitsplatz ist ein kurzes, manchmal brummiges „Mahlzeit“ häufig als Gruß um die Mittagszeit herum (leider) üblich. Das „Guten Appetit“, für Schweizer „En guete's“ - einen guten Appetit - sollte man nicht vergessen, bevor man anfängt zu essen. Ebenso wenig ein „Prost“, „Prosit“, „Zum Wohl!“ oder „Auf X/Y!“ während man das Glas hebt. Für Kosmopoliten: „Chin-Chin“, „Skoll“, „Cheers!“ usw.

Was Sie essen, kann:

hervorragend, exzellent, vortrefflich, ausgezeichnet, köstlich, sehr gut, appetitlich, sättigend, essbar, unappetitlich, dürftig, mager, schlecht, ungenießbar oder abscheulich sein - natürlich auch sündhaft teuer. Feinschmecker („Gourmets“) haben übrigens noch andere phantasievolle Adjektive: da ist eine Suppe süperbe und eine Soße sublime, ein Schweinesteak unter Umständen unter aller Sau.

Sind mehrere Gläser erforderlich, so bezeichnet man das Glas, das oberhalb der Messerspitze steht, als Richtglas.

Beim Aufstellen von zwei Gläsern und beim Aufstellen von drei Gläsern in Reihenstellung steht meist das Rotweinglas direkt über der Messerspitze. Bevorzugt man die gefälligere Dreieckstellung, steht ebenfalls das Rotweinglas über der Messerspitze. Nach dem Ausheben können auch die anderen Gläser benutzt werden, ohne sie zuvor verschieben zu müssen.

Практическое занятие № 7

Обслуживание гостей

Расписание поездов, автобусов, самолетов. Заказ билетов

Прогноз погоды

Объем учебного времени: 6 часов

Цель практических занятий:

- Формирование умений вести беседу профессиональной направленности на тему «Информационная служба отелей»;
- Формирование способности к коммуникативному партнерству;
- Формирование умений профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;
- Формирование умения пользоваться современными компьютерными переводческими программами;
- Развитие способности понимать на слух аутентичные видео- и аудиотексты;
- Развитие познавательного интереса и расширение кругозора студента.

Студент должен

знать:

- лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке;
- иностранный язык делового общения: речевую культуру общения с клиентом, речевую культуру общения по телефону;
- правила пользования специальными терминологическими словарями;
- правила пользования электронными словарями.
- **уметь:**
- вести диалог по теме «Информационная служба отелей»;
- отвечать на вопросы гостя в рамках темы;
- поддерживать беседу;
- понимать на слух аутентичные тексты.

Перечень необходимых средств обучения: учебник Deutsch im Hotel: Gespräche führen, немецко-русский, русско-немецкий словарь, компьютер, раздаточные материалы.

Содержание заданий:

1 Gästen und Interessenten Informationen geben

a) Sehen Sie sich die Bilder an. Welche Informationen braucht die Frau an der Rezeption wohl? Spielen Sie einen Dialog.

b) Hören Sie nun den Dialog zwischen der Frau und dem Rezeptionisten.

Waren Ihre Vermutungen richtig?

Beantworten Sie die folgenden Fragen.

- Was braucht die Frau? Kreuzen Sie an.
Medikamente ein Taxi Blumen einen Stadtplan
- Worüber gibt der Portier Informationen?
- Was macht die Frau am Ende? Nimmt sie den Schirm? Nimmt sie die U-Bahn?

c) Lesen Sie den Lückentext, hören Sie dann den Dialog noch einmal. Ergänzen Sie anschließend die fehlenden Wörter in der Zusammenfassung.

Taxi • Blumen • geschlossen • ruft • Feiertagen • eingeladen • Josephsplatz Nähe •
zweiten • regnen • Blumengeschäft • U-Bahn • Regenschirm

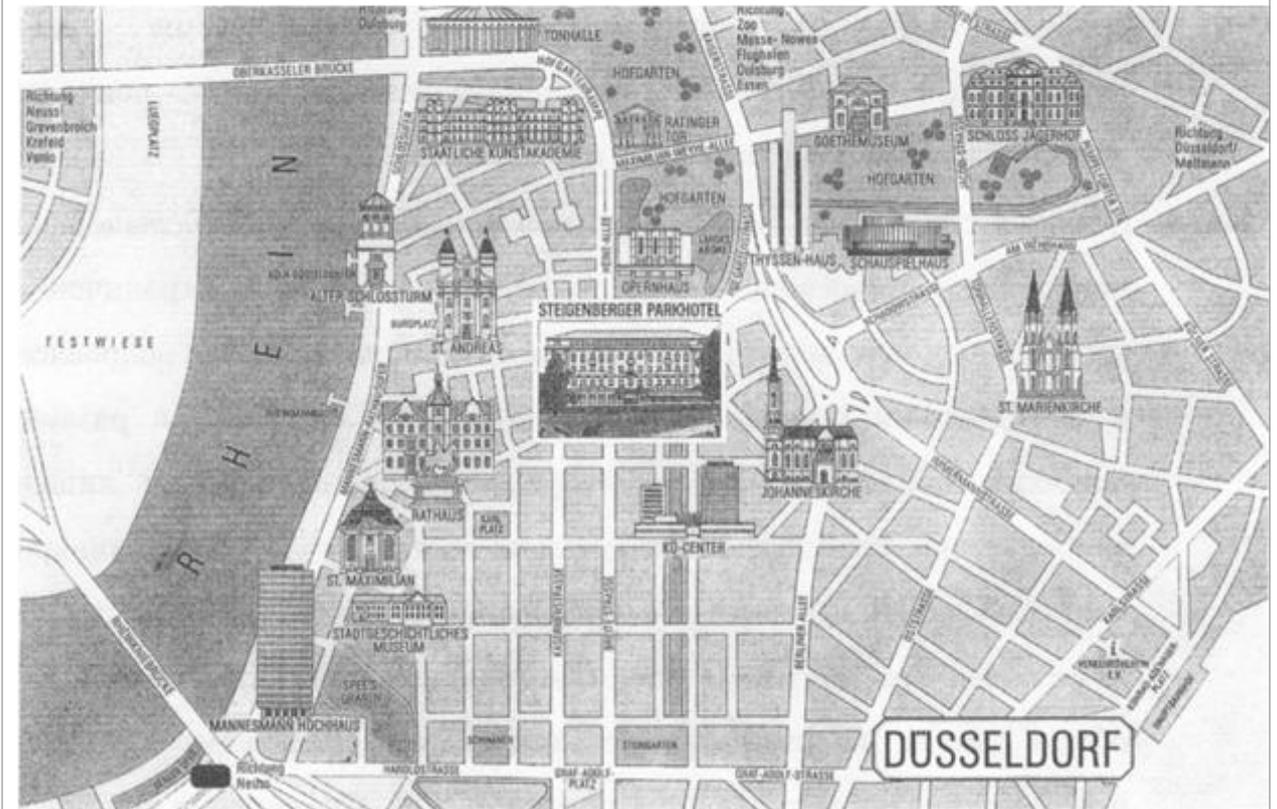
Eine Dame will Blumen kaufen und fragt den Portier, wo sich ein _____ befindet. Der Portier _____ zuerst bei einem Blumenladen in der _____ an. Der ist aber _____. Die Frau ist ratlos, weil sie am Abend _____ ist. Der Portier sagt ihr, dass es am _____ einen Laden gibt, der auch an _____ 24 Stunden auf hat, und erklärt ihr den Weg: Sie kann die _____ nehmen und an der _____ Station aussteigen. Da es aber inzwischen angefangen hat zu _____, bittet die Dame um einen _____. Zum Schluss lässt sie ein _____ bestellen.

d) Sehen Sie sich den Stadtplan an. Stimmen die Aussagen? Kreuzen Sie an.

richtig falsch

- a) Der alte Schlossturm ist direkt am Rhein. X
- b) Die Tonhalle ist nicht weit vom Bahnhof.
- c) Der Verkehrsverein ist in der Nähe des Bahnhofs.
- d) Das Goethe-Museum ist gegenüber dem Mannesmann-Hochhaus.
- e) Das Ratinger Tor ist im Hofgarten.
- f) Das Opernhaus liegt hinter der Staatlichen Kunstakademie.
- g) Die Festwiese liegt am linken Rheinufer.
- h) Vor dem Rathaus ist ein Denkmal.

4. Sehen Sie sich den Stadtplan an. Stimmen die Aussagen a-h ? Kreuzen Sie an.



e) Hören Sie die Gespräche A und B und zeichnen Sie den Weg auf dem Stadtplan ein.

- Gespräch A findet an der Rezeption des Steigenberger Parkhotels statt.
- Gespräch B findet im Verkehrsverein in der Nähe des Hauptbahnhofs statt.

f) Ergänzen und spielen Sie die Dialoge mithilfe des Stadtplans. Benutzen Sie dabei die folgenden Redemittel. Sie sind Receptionist/-in im Steigenberger Parkhotel.

- Entschuldigen Sie, wo geht es denn zur Tonhalle, bitte?

- _____

- Wie kommt man denn bitte zum Stadtgeschichtlichen Museum?

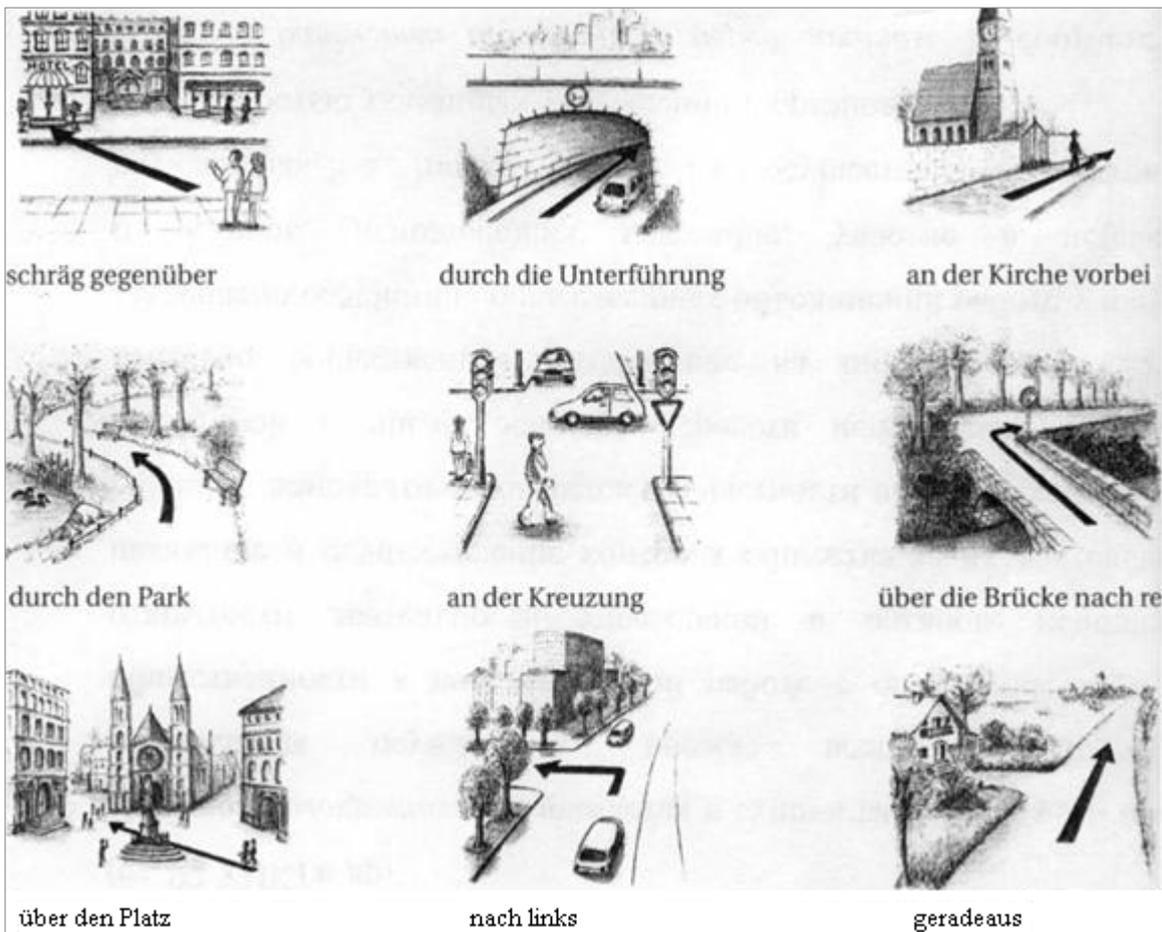
- _____

- Entschuldigung, könnten Sie mir bitte den Weg zum Schloss Jägerhof auf dem Stadtplan zeigen?

- _____

- Wie komme ich bitte zur Kunstakademie?

- _____



g) Sie sind jetzt im Verkehrsverein (Nähe Hauptbahnhof). Erklären Sie den Weg mithilfe des Stadtplans.

- Wie komme ich von hier zum Steigenberger Parkhotel?
- _____

h) Spielen Sie Dialoge zwischen Gast und Rezeptionist/-in. Beziehen Sie sich dabei auf Ihren Heimatort.

Der Gast sucht dringend eine Apotheke. Es regnet.

Der Gast will ein Spielzeug kaufen. Er/Sie ist in Eile.

Der Gast möchte eine deutsche Zeitung kaufen. Er/Sie möchte nicht mit dem Taxi fahren.

Der Gast braucht dringend einen Zahnarzt. Er/Sie möchte einen Termin.

Der Gast möchte in einem typischen Lokal zu Abend essen. Er/Sie bittet um Tischreservierung.

Der Gast muss zur Industriemesse. Er/ Sie braucht ein Taxi.

Der Gast möchte eine CD mit Ethnomusik Ihres Landes kaufen. Er/Sie braucht ein

Fachgeschäft.

Der Gast hat eine
Kontaktlinse verloren.
Er/Sie braucht einen Optiker.

13.2 Fahrpläne. Ticketbestellung.

a) Lesen Sie den Fahrplan und ergänzen Sie die Sätze unten.

Passau Hbf

757 km

ab	Zug	Umsteigen an	ab Zug	an	Verkehrstage
4.42	RE 3061	Plattling	5.18 5.23 RB 6402 2.Kl	13.20	Mo - Sa ED
		Regensburg Hbf	6.10 6.24 IC 620 X		
		Köln HM	12.05 12.17 RB 8418		
5.30	RB 6404	Regensburg Hbf	6.52 7.19 RE 3002	14.01	Mo - Sa ES
		Nürnberg HW	8.25 8.32 IC 820 X		
		Köln HM	13.05 13.14 D 424 2		
7.20	IC 528 X	Köln HM	14.05 14.17 RB 8422	15.20	tätlich
9.22	IC 526 X	Köln HM	16.05 16.13 RE 8504	17.09	Mo-Do B
9.22	IC 526 X	Köln HM	16.05 16.17 RB 8426	17.20	tätlich
9.46	IC 688 2	Nürnberg HM	12.20 12.32 IC 726	18.01	tätlich ÜB
		X Köln Hbf	17.05 17.14 D 432 2		
9.46	IC 688 2	Würzburg Hbf	13.26 13.28 IC 726	18.01	I
		X Köln Hbf	17.05 17.14 D 432 2		
11.25	EC 28 X	Köln Hbf	18.05 18.17 RB 8430	19.20	tätlich
12.24	RE 3077	München Hbf	14.36 14.46 EC 114 X	21.42	tätlich
		Köln HM	20.30 20.45 RE 4030		
13.24	ICE 90 X	Würzburg HM	16.26 16.28 IC 522	21.01	E S
		X Köln Hbf	20.05 20.14 D 438 2		
13.24	ICE 90 X	Nürnberg HM	15.28 15.32 IC 522	21.01	tätlich ES
		X Köln Hbf	20.05 20.14 D 438 2		
15.25	EC 24 X	Köln Hbf	22.05 22.17 RB 8438	23.22	tätlich ES
17.25	EC 22 X	Köln Hbf	0.05 0.17 RB 8442	1.22	tätlich BS
22.47	EN 224 2.KlII ^{4r^} 2			7.15	tätlich
23.19	EN 490 2.KIMII-4	Nürnberg Hbf	1.29 1.37 EN 224	7.15	tätlich

=nicht 1., 11. Jun, 15. Aug, 3. Okt, 25., 26. Dez, 1., 6. Jan, 2. bis 5. Apr, 1., 13., 24. Mai '99
=nicht!, 11. Jun, 3. Okt, 25., 26. Dez, 1.6. Jan, 2., 5. Apr, 1., 13., 24. Mai '99
' nicht 1. Jun, 5. Apr, 13., 24. Mai '99
• 12. bis 27. Sep Mo - Fr; nicht 27., 28. Jun, 4., 5. Jul, 29., 30.
Aug, 24., 25. Okt, 17., 18., 24., 25. Apr
=12. bis 27. Sep Sa, So; auch 27., 28. Jun, 4., 5. Jul, 29, 30. Aug, 24., 25. Okt, 17., 18., 24., 25. Ap

- 28. Jun, 5. Jul, 30. Aug, 13, 20, 27. Sep, 25. Okt, 18, 25. Apr
• nicht 28. Jun, 5. Jul, 30. Aug, 13, 20, 27. Sep, 25. Okt, 18, 25. Apr
- nicht 24., 31. Dez

RE Regionalexpress
= **ress**
IR Interregio
=
EC Intercity
=
IC Intercity
E = Express
EC Eurocity
=
EN EuroNight
=

a) Der RE 3077 kommt um 14.36 Uhr in _____ an.

b) Der EC 28 fährt um _____ von Köln Hbf ab.

c) Von Passau nach Aachen braucht der EN 224 circa _____ Stunden.

d) Der erste Zug nach Würzburg fährt um _____ ab.

e) Der RE 3061 fährt nur montags bis _____.

b) Hören Sie einen Dialog am Informationsschalter im Bahnhof und notieren Sie.

Ziel

Abfahrt

Ankunft

Umsteigen um

Speisewagen.....

c) Hören Sie den Dialog noch einmal und notieren Sie die Reiseverbindung.

d) Ergänzen Sie die Dialoge.

- Könnten Sie mir bitte sagen, wann der erste Zug nach Aachen ab neun Uhr morgens abfährt?
• _____
- Muss ich da umsteigen?

- _____ .
- Hat der Zug auch erste Klasse?
- _____ .
- Und von welchem Gleis fährt der Zug denn ab?
- _____ .
- Ich muss morgen Nachmittag nach Köln fahren.
- _____ .
- Wie lange dauert die Fahrt?
- _____ .
- Und noch eine Frage: Kann ich mein Fahrrad aufgeben?
- _____ .
- Wann geht am späten Nachmittag ein Zug nach Solingen-Ohlings?
- _____ .
- Und wann bin ich in Solingen?
- _____ .
- Entschuldigung, wann geht am Abend eine Maschine nach Stockholm?
- _____ .
- Und wann bin ich dann in Stockholm?
- _____ .
- Ist es ein Direktflug?
- _____ .

e) Bilden Sie kleine Gruppen. Besorgen Sie sich Bahnfahr- und Flugpläne. Wählen Sie einen Zielort in den deutschsprachigen Ländern und geben Sie sich gegenseitig Auskünfte über die Verbindungen.

3 Wettervorhersage

a) Wie ist das Wetter heute in Düsseldorf? Suchen Sie nur die relevanten Informationen und kreuzen Sie an.

- | | | | |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------------------|
| a) Das Wetter ist morgens | wechselhaft. | schön. | schlecht. |
| b) Am Nachmittag ist es | wechselhaft. | schön. | schlecht. |
| c) Die Tagestemperatur liegt | über 20° C. | unter 10° C. | zwischen 10° C und 15° C. |
| d) Am Wochenende wird es | eher wolkgig. | immer heiter. | unbeständig. |

Wettervorhersage

Unter Zwischenhocheinfluss wird das Wetter im Laufe des Tages freundlicher. Morgen nähert sich erneut ein Tiefausläufer. Heute anfangs noch stärker bewölkt mit einzelnen Schauern, die rasch abklingen. Danach wechselnd wolkgig mit einzelnen Aufheiterungen. Um 11 Grad.

Wetter-Service

Biowetter:

In der zweiten Tageshälfte reagieren Wetterfühlige heute mit ersten Anzeichen auf die sich nähernden Ausläufer eines markanten Sturmtiefs. Beschwerden wie Kopfschmerzen, Migräne, Narbenschmerzen oder Schlafstörungen können häufiger auftreten. Die Konzentrationsfähigkeit lässt nach.

Wassertemperaturen

Nord- und Ostsee	9 bis 11 Grad
Kanaren, Madeira	18 bis 20 Grad
Westl. Mittelmeer	18 bis 23 Grad
Östl. Mittelmeer	23 bis 27 Grad
Adria	19 bis 21 Grad
Ägäis	20 bis 22 Grad

c) Hören Sie einen Dialog. Notieren Sie Stichworte.

Heute.....
Wochenende
Höchsttemperatur.....
Tiefsttemperatur.....

An welchem Tag will der Gast kommen?

d) Hören Sie das Telefonat noch einmal. Welche Ausdrücke zur Wetterbeschreibung haben Sie gehört? Kreuzen Sie an.

Richtig

Falsch

- Es gießt.
- Es regnet.
- Es schneit.
- Es nieselt.

- Am Samstag soll es trocken sein.
heiter sein.
kühl sein.
wolkig sein.
- Durchschnittstemperatur 12 C.
- Tiefsttemperatur 12 C.
- Höchsttemperatur 12 C.
- Wassertemperatur 12 C.

e) Ergänzen Sie und spielen Sie Dialoge.

- Ist das Wetter bei Ihnen gut? 
- Nein, es regnet leider.

- Wie ist die Wettervorhersage für morgen?



- _____

- Wie ist die Temperatur am Tag?

- _____ 20 -25°C

- Kann man heute baden?

- _____ 

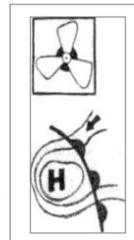
- Ist es bei Ihnen sehr heiß?

- _____ 30-35° C

- Haben Sie in den Zimmern Klimaanlage?

- _____

- Wie ist die Wettervorhersage für die nächste Woche?



- _____ .

f) Lesen Sie die Informationen rechts und beantworten Sie die telefonische Anfrage.

- Wie ist das Wetter bei Ihnen im Mai?

- _____ .

- Man braucht also auch warme Sachen?

- _____ .

- Wie ist die Temperatur?

- _____ .

- Rann man da segeln?

- _____ .

Тема 9 Виды отдыха

Практическое занятие № 8

Зимние спортивные центры

Бронирование номеров

Сельский туризм

Объем учебного времени: 8 часов

Цель практических занятий:

- Формирование умений составлять и осуществлять монологические высказывания по профессиональной тематике;
- Формирование способности к коммуникативному партнерству;
- Развитие способности понимать на слух аутентичные видео- и аудиотексты;
- Развитие способности профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;
- Развитие способности пользоваться современными компьютерными переводческими программами;
- Развитие способности делать письменный перевод информации профессионального характера с иностранного языка на русский и с русского на иностранный язык
- Развитие познавательного интереса и расширение кругозора студента.

Студент должен

знать:

- лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке;
- правила обслуживания гостей;
- популярные места отдыха в Германии;

уметь:

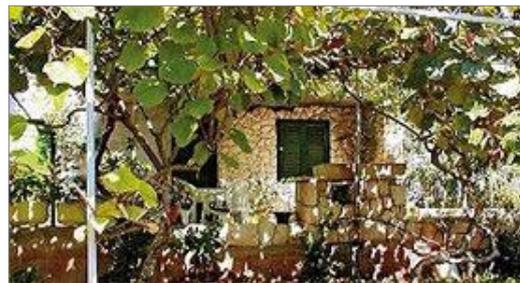
- вести диалог по теме «Выбор места отдыха», «Зимние спортивные центры»;
- отвечать на вопросы гостя в рамках темы;
- поддерживать беседу;
- составлять тексты рекламных объявлений на иностранном языке;
- профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;
- пользоваться современными компьютерными переводческими программами;
- делать письменный перевод информации профессионального характера с немецкого языка на русский и с русского на немецкий.

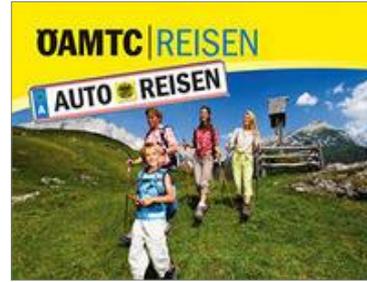
Перечень необходимых средств обучения: учебник Deutsch im Hotel: Gespräche führen, немецко-русский, русско-немецкий словарь, компьютер, раздаточные материалы.

Содержание заданий:

1 Wintersportzentren

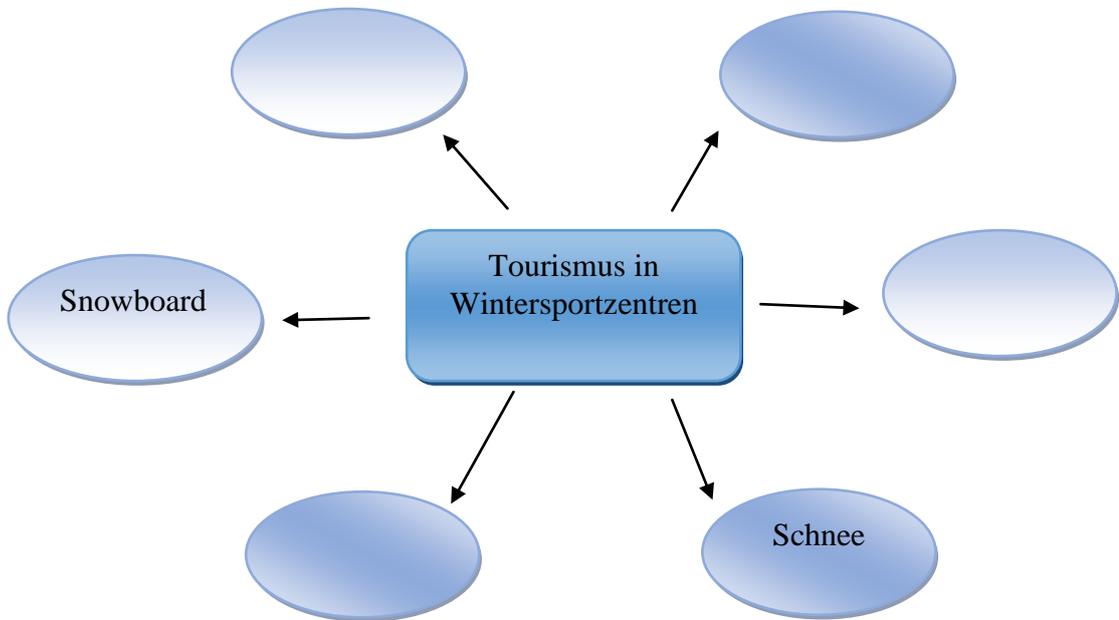
a) Beschreiben Sie die Fotos. Wie wohnen Sie gern in den Ferien? Wo verbringen Sie Ihre Ferien? Wo würden Sie gern Ihren nächsten Urlaub verbringen? Warum?





b) Es gibt verschiedene Möglichkeiten Ihren Urlaub interessant zu verbringen. Wir sprechen heute aber zum Thema „Wintersportzentren“.

Was fällt Ihnen zum Thema „Tourismus in Wintersportzentren“ ein?



c) Ordnen Sie die Wörter aus Aufgabe 2 in die folgende Tabelle ein.

Skianlage	Dienstleistungen für Skifahrer	Wintersportzubehör
Piste	Skiverleih	Snowboard
.....
.....
.....

d) Was bieten diese drei Hotels an? Notieren Sie Stichpunkte in der Tabelle.

© *Wintersportort ohne Durchgangsverkehr am Ende des wildromantischen Schafiggertales. Snowboard/Half-Pipe, Tiefschneeabfahrten, offene Kunsteis-, 2 Natureisbahnen, Curling, Eissporthalle, 2 Tennishallen, Squash.*

Spezieller Bergbahn-Wanderpass für 7 Tage ca. 70 €. Pferdeschlittenfahrten, Indoor-Golfanlage.

PARKHOTEL AROSA

Arosa BAC 57073

Lage: Traditionsreiches Haus mit Flair in ruhiger zentraler Lage, etwa 5 Gehminuten vom Dorfzentrum entfernt. Hotel-Skibus zu den Talstationen der Bergbahnen im Preis.

Das bietet Ihr Hotel: Das mit herzlicher Gastlichkeit geführte Haus bietet großzügige Aufenthaltsräume: Repräsentative Halle, Bar mit Hausmusik, Restaurant mit gepflegter Küche und freundlichem Service. Typisches Bündnerstübli mit Schweizer Spezialitäten. Lift. Parkplatz. Garage SFR 13/Tag. Haustier erlaubt SFR 15/ Tag. Kreditkarten: Visa, Eurocard, Amexco. Gesamtbettzahl 200.

So wohnen Sie: Komfortable Zimmer mit Radio, Minibar, Telefon, SAT-TV, Föhn, Dusche oder Bad/WC. Zimmer zur Südseite (DBDV) zusätzlich mit Balkon.

Sport/Fitness: Im Preis enthalten: Hallenbad (20x8m/27°), Sauna, Whirlpool, Fitnessraum. Kinderclub/Animation ab 4 Jahre. Gegen Gebühr: Pferdeschlittenfahrt, geführte Wanderung. Solarium, Massagen, Tennishallen, Kegeln, 2 Squashcourts.

Verpflegung: Reichhaltiges Frühstücksbuffet und 4-Gang-Menü mit Vor- und Nachspeisen, Büffet, Fondue oder Raclette als Alternative. Begrüßungscocktail.

Anreise: Samstag bzw. täglich individuell.

1 Woche HP bei eigener Anreise pro Person im Doppelzimmer ab € 749,-

HOTEL BELLEVUE

Arosa BAC 57072

Lage: Ruhig und sonnig, ca. 10 Gehminuten vom Dorfzentrum und ca. 250 m von den Skiliften entfernt. Skibushaltestelle zu den Talstationen der Bergbahnen direkt am Hotel. Skibus im Preis enthalten.

Das bietet Ihr Hotel: Repräsentative Halle, gemütliche Hausbar, rustikale Fonduestube, Speiserestaurant mit gepflegter Küche und aufmerksamem Service, typisches Bündnerstübli mit Schweizer Spezialitäten. Lift. Hotelparkplatz; Garage gegen Gebühr SFR 12/Tag (Vorreservierung erforderlich). Haustier SFR 7,50/ Tag. Kreditkarten: Visa, Mastercard, Amexco. Gesamtbettzahl 110.

So wohnen Sie: Komfortable Zimmer mit Radio, Telefon, Farb-TV, Minibar, Bad/WC, Balkon.

Sport/Fitness: Im Preis enthalten: Sauna, Whirlpool- und Fitnessraumbenutzung.

Verpflegung: Frühstücksbuffet und 5-Gang-Abend-Menü zur Wahl. 1 x wöchtl. Galadiner. Auf Wunsch und vor Ort zu zahlen: Teilnahme an der Silvestergala SFR 50/Person. Anreise: Samstag bzw. täglich individuell.

1 Woche HP bei eigener Anreise pro Person im Doppelzimmer ab € 649,-

HOTEL HOHENFELS

Arosa 0000 BAC 57071

Lage: in ruhiger Aussichtslage am Südhang, nur 3 Gehminuten vom Ortszentrum entfernt. Hotelbusservice zu den Talstationen der Bergbahnen (500 m) und Skischule.

Das bietet Ihr Hotel: Salon mit Bar, Lesezimmer, elegantes Panorama-Restaurant, Kinderspielraum, Lift, Sauna und Solarium, 2 Sonnenterrassen. Haustiere erlaubt, SFR 10/Tag, Garage auf Anfrage SFR 15/Tag.

Kreditkarten: Alle gängigen. Gesamtbettenzahl 90.

So wohnen Sie: Moderne Zimmer mit SAT-TV, Radio, Telefon, Minibar, Föhn, Bad o. Dusche/WC. **Verpflegung:** Frühstücksbuffet. Abends 4-Gang-Menü zur Wahl mit Salatbuffet, 1 x wöchentlich Galadiner, Spezialitätenbuffet. Prämierte Küche. Anreise: Samstag bzw. täglich individuell.

Programm im Preis:

- Saunabnutzung
- Rodelpartie/14-tägig
- Festivitäten zu Weihnachten und Silvester
- Kunst und Kultur: Wöchentliches Programm
- wöchentliche Gästeskiennen
- geführte Wanderungen
- Kindernachmittage/14-tägig

Spartermine 14=12,7=6

Kinderermäßigung bis 100%

1 Woche HP bei eigener Anreise pro Person im Doppelzimmer ab € 549,-

	PARKHOTEL AROSA	HOTEL BELLEVUE	HOTEL HOHENFELS
<i>Lage</i>	ruhig		
<i>Ausstattung</i>		Repräsentative Halle	
<i>Unterbringung</i>			Moderne Zimmer
<i>Sport und Unterhaltung</i>	Sauna		
<i>Verpflegung</i>			Frühstücksbuffet
<i>Extras</i>	Kindernachmittage		

e) Welche Adjektive passen zur Beschreibung und Bewertung der verschiedenen Eigenschaften eines Hotels?

Voll klimatisiert • elegant • teuer • groß • beheizt • gut gelegen • klein • gut eingerichtet • nah • billig • gut geführt • gepflegt • erstklassig • freundlich • typisch • sportlich • zentral • modern • günstig • familiär • einfach • rustikal • komfortabel • großzügig • schön • ungezwungen • geschmackvoll • sonnig • prämiert • ruhig • apart • traditionell • repräsentativ • gemütlich • preiswert • renommiert

Hören Sie ein Gespräch.

Lage	Ausstattung und Unterbringung	Atmosphäre/Image	Preislage
gut gelegen	voll klimatisiert	apart	erstklassig
.....	erstklassig	erstklassig	

2 Reservierung

a) Hören Sie ein Gespräch.

Wer spricht hier mit wem und wo?

- ein Tourist mit einem Hotelpartier in einem Wintersportzentrum
- zwei Touristen mit dem Angestellten der Touristen-Information am Meer
- zwei Touristen mit dem Angestellten der Touristen-Information in den Bergen

Worüber wird gesprochen?

Sehen Sie sich die Angaben unten an. Hören Sie dann den Dialog noch einmal und notieren Sie, was die Gäste gewählt haben.

Hotel _____

Lage _____

Zeit _____

Arrangement _____

Preis _____

b) Hören Sie ein Gespräch und notieren Sie die Reservierung.

Hotel _____

Lage _____

Preis _____

Name _____

Zimmernummer _____

Hören Sie das Gespräch noch einmal genau und ergänzen Sie anschließend den Text.

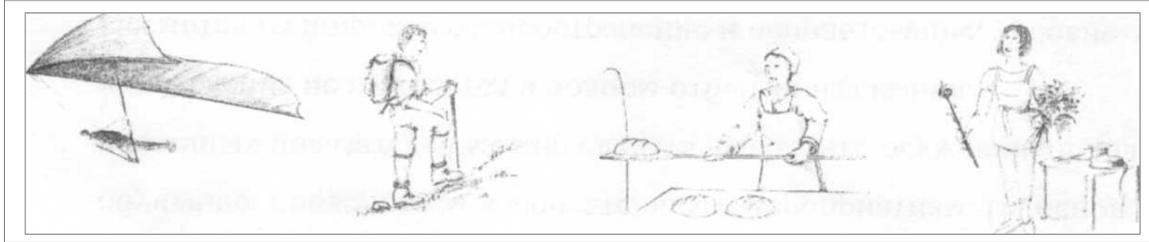
Herr Sturm ist im Hotel angekommen. Das Hotel ist leider Der Rezeptionist nennt ihm ein anderes..... . Es liegt nichtder, aber doch zentral. Es ist etwas..... Das mit kostet...Der Rezeptionist ruft das Hotel Eden an und das Zimmer Nr..... Dann zeigt er dem Touristen den..... zum Hotel.

Hören Sie das Gespräch noch einmal und notieren Sie Stichworte in die Kästchen.

c) Rekonstruieren Sie mit Ihrer Partnerin/Ihrem Partner den Dialog anhand Ihrer Stichworte.

3 Dorfurlaub

a) Was können Gäste im Sommer im Gebirge unternehmen? Welche Freizeitbeschäftigungen können dort angeboten werden?



b) Was stellen Sie sich unter „Dorfurlaub" vor?

c) Lesen Sie den Werbeprospekt und unterstreichen Sie, was ein „Dorfhotel" charakterisiert.

d) Beschreiben Sie ein Dorfhotel in wenigen Sätzen.

Wo liegt das Dorf & Hotel Gerlitzten Alpe?

1.700 m hoch auf einer 500.000 m² großen, eigenen Alm liegt das Hotel und rundherum das Dorf. Ruhiger, sonniger und schöner kann die Lage nicht sein.

Was ist das Besondere dort?

Die neue Ferienidee. Im Hotel findet man eine optimale Kombination aus Komfort und Gemütlichkeit. Im Dorf bieten großzügige Appartements den gemütlichen Rahmen für die ganze Familie, für Individualisten und für Freunde. Überall Gastfreundlichkeit und Urlaubsspaß, Flair und ein tolles Ambiente.

Wie ist das Hotel organisiert?

Wie ein besonders gutes 4-Sterne-Haus, mit allen Annehmlichkeiten und Bequemlichkeiten, die Sie sich im Urlaub wünschen. Hervorragende Restaurants, großzügige Zimmer und Suiten, Bar, Vinothek, Aufenthaltsräume, Sauna, Dampfbad, Tecalidarium, Hallenbad. Das Marktrestaurant verwöhnt morgens und abends mit reichhaltigen Büffets. Hier kommen selbst anspruchsvolle Gourmets auf ihre Rechnung.

Was bietet das Dorf?

Gemütliche Holzbauernhäuser mit großzügigen und komfortablen Familienappartements, jedes individuell mit kleiner Küche eingerichtet. Dazu die Infrastruktur des Hotels mit allem Komfort.

Gibt es für die Dorfgäste auch ein Restaurant?

Ja, den Dorf Wirt im Hotel mit ausgezeichneten Köstlichkeiten à la carte - so, wie Sie es wünschen.

Was wird für Kinder geboten?

Kinder sind das Hauptthema des Hauses. In Knirpshausen mit lustigen Kinderprogrammen und Ganztagesaufsicht an 5 Tagen in der Woche. Kinderspielplätze, ein Märchenwald, der Streichelzoo direkt vor der Anlage und ein richtiges Indianercamp bieten viel Abwechslung und gute Laune.

Kann man auch baden?

Ja. Im trinkbaren Wasser des Ossiacher Sees im eigenen Strandbad. Wer nicht nur Sonnenbaden will, kann segeln, surfen, Wasserski- und Bananenfahren oder sich per Fallschirm von einem Boot quer über den Ossiacher See ziehen lassen.

Welche Sportmöglichkeiten gibt es sonst noch?

Direkt in der Anlage Reiten, Mountainbiken und Wandern. In der Umgebung Tennis, Golf, Paragliden u. v. m. Außerdem wird ein umfangreiches Unterhaltungs- und Freizeitprogramm geboten.

Wie weit ist es bis zur nächsten Stadt? Was ist mit Kultur?

Die beiden größten Städte Kärntens, Klagenfurt und Villach, sind leicht und schnell erreichbar. Der Carinthische Sommer in Ossiach, die Konzerte in Millstatt und auf der Burgruine Finkenstein oder Villach mit seinen Summertime-Festivals sorgen für kulturelle Highlights.

Wie kommt man dorthin?

Von München auf der Tauernautobahn (A10), durch den Tauern- und den Katschbergtunnel bis zur Abfahrt Ossiacher See. Den Ossiacher See entlang bis Bodensdorf und über die 12 km lange Gerlitzten Alpenstraße bis zum Dorf & Hotel Gerlitzten Alpe. Die Gerlitzten Alpenstraße ist eine Mautstraße. Die Mautgebühr erhalten unsere Gäste an der Rezeption refundiert.

Wo kann ich mich informieren und buchen?

Zentrale Buchungsstelle Dorfhotel: A-9500 Villach • St.-Martiner-Str. 44 •

e) Suchen Sie im Prospekt weitere Begriffe zu den folgenden Themen.

Sport	Unterhaltung	Unterbringung/Ausstattung
<i>Reiten</i>	<i>Bar</i>	<i>Appartement</i>

f) Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten bei der „Zentralen Buchungsstelle Dorfhotel“. Informieren Sie Interessenten über das Dorfhotel. Notieren Sie Stichworte und spielen Sie anschließend zu zweit einen Dialog.

g) Lesen Sie das Informationsblatt des Dorfs Gerlitzten Alpe und beantworten Sie die Fragen der Gäste.

- Sollen wir Handtücher und Bettwäsche mitnehmen?
- Wie oft werden Handtücher und Bettwäsche gewechselt?
- Wird das Appartement gereinigt? Wie oft?
- Ist das Frühstück inklusive?
- Ist im Appartement eine Waschmaschine?
- Sind Haustiere gestattet?
- Gibt es im Dorf auch Kinderbetreuung?
- Was kostet ein Abendessen im Restaurant des Hotels?
- Wie hoch ist der Preis für das größere Appartement in der letzten Augustwoche?
- Ist nur der Samstag Anreisetag?

Was beinhalten die Preise?

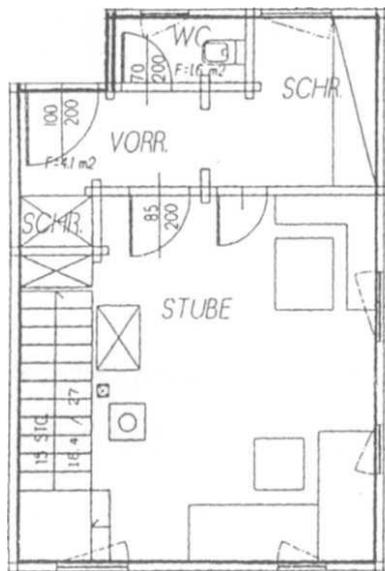
- Endreinigung und Energiekosten • Handtücher • Bettwäsche
- Tischtücher • Geschirrtücher • Unterhaltungsprogramm (siehe Extrahinweis) • 2 x wöchentlich Wechsel der Hand- und Badetücher • 1 x wöchentlich wird die Bettwäsche gewechselt • eine kostenlose Zwischenreinigung (Staubsaugen und Reinigung der sanitären Anlagen) • Schwimmbad • Kindergarten • Kostenlose Benützung der Hoteleinrichtungen wie Hallenbad, Sauna, Dampfbad, Tecalidarium • Liegestühle • Strandbad am Ossiacher See

Was ist extra zu bezahlen?

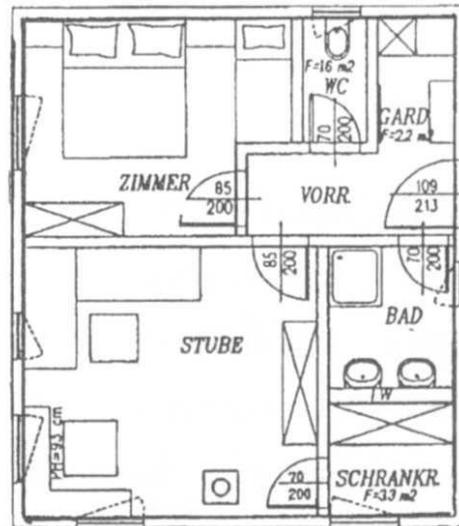
Ortsübliche Kurtaxe ca. € 1,50/Pers./Tag

Auf Wunsch: • Morgendlicher Brötchenservice € 0,50/Brötchen (wir liefern Ihre bestellten Brötchen frisch vom Bäckerins Appartement) • Waschmaschinenbenützung € 4,-/Waschmünze • Pensionsangebot: Frühstück € 9,-, Abendessen € 16,- (im Marktrestaurant des Hotels) • Haustiere € 10,- pro Tag (Mitnahme der Haustiere in den Dorfwirt ist gestattet, im Hotel und im Marktrestaurant sind Haustiere nicht erlaubt) • Massage und Solarium

h) Beschreiben Sie Appartement Typ



Grundriss App. Typ A



Grundriss App. Typ

c) Lesen Sie die Informationen aus dem Werbeprospekt des Dorfhotels. Welcher Text passt zu welchem Grundriss?

Wohnfläche ca. 60 m². Wohnraum mit Kaminofen, Sitzgruppe - 2 über Eck stehende Couches (die mit wenigen Handgriffen zu Schlafcouches umgebaut werden können) - gemütl. Essecke, Telefon, SAT-TV, Küche mit 2-Platten-Herd, Spüle, Kühlschrank, Kaffeemaschine, ausreichend Geschirr etc. Vom Wohnraum führt eine Holzstiege in das Obergeschoss. Schlafrum mit Doppelbett, Kinderzimmer mit getr. Betten, Bad mit Dusche, WC, 2 Waschbecken, Z-Heizung

Wohnfläche ca. 43 m². Schlafzimmer mit Doppelbett, großer Wohnraum mit Sitzgruppe - 2 über Eck stehende Couches (die mit wenigen Handgriffen zu Schlafcouches umgebaut werden können) - Essecke, Telefon, SAT-TV, Kochecke mit 2-Platten-Herd, Spüle, Kühlschrank, Kaffeemaschine, Geschirr etc. Badezimmer mit Dusche, WC, Zentralheizung

Wie sind die Ferienwohnungen ausgestattet? Was gibt es hier, was man in einem Hotelzimmer nicht findet?

d) Spielen Sie zu zweit Dialoge zwischen Kunden und Receptionist/-in.

Ein Paar sucht ein Doppelzimmer in einem Wintersportzentrum für eine Woche. Das Hotel soll nicht weit von den Pisten, die Atmosphäre ungezwungen, der Preis nicht zu hoch sein. Die beiden möchten aber auch Unterhaltungsmöglichkeiten.

Eine Familie (2 Erwachsene, 3 Kinder + Hund) sucht eine Ferienwohnung für zwei Wochen im Juli. Sie möchten Tennis spielen und wünschen sich Unterhaltung für Kinder. Auch wünschen sie sich Komfort, viel Raum und Kinderbetreuung am Abend.

Тема 10 Оказание услуг. Расчет. Рекламация

Практическое занятие № 9

Услуги в гостинице
Расчет
Рекламация

Объем учебного времени: 6 часов

Цель практических занятий:

- Совершенствование речевых умений по теме «Оказание услуг. Расчет. Рекламация»;
- Формирование способности к коммуникативному партнерству;
- Развитие способности понимать на слух аутентичные видео- и аудиотексты;
- Совершенствование умений профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;
- Совершенствование умений пользоваться современными компьютерными переводческими программами;

**Студент должен
знать:**

- лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке;
- иностранный язык делового общения: правила ведения деловой переписки, особенности стиля и языка деловых писем, правила речевого этикета.

уметь:

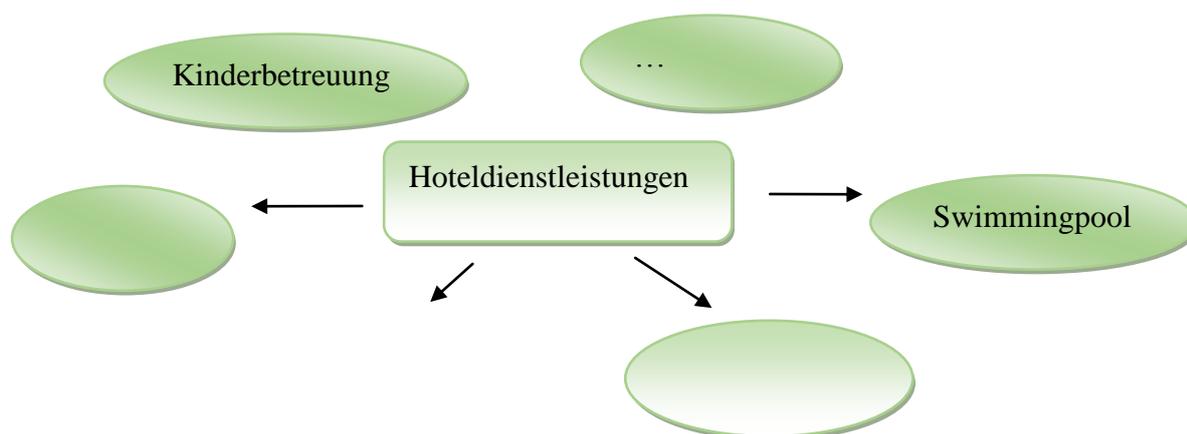
- вести диалог по теме «Услуги отеля», «Рекламация»;
- отвечать на вопросы гостя в рамках темы;
- поддерживать беседу;
- составлять и оформлять рабочую документацию, характерную для сферы туризма, на иностранном языке;
- профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;
- пользоваться современными компьютерными переводческими программами.

Перечень необходимых средств обучения: учебник Deutsch im Hotel: Gespräche führen, немецко-русский, русско-немецкий словарь, компьютер, раздаточные материалы.

Содержание заданий:

1. Hoteldienstleistungen

a) Welche Dienstleistungen sollte ein großes Hotel anbieten?





b) Was bedeutet diese Zeichen?

Alpinski	Garage	Langlauf
Aussichtsrestaurant	Garten/Parkanlage	Liegewiese
Autoverleih	Hallenbad	Lift
Bar	Haustiere erlaubt	Parkplatz
Bibliothek	Kegelbahn/Bowling	Privatstrand
Business Center	Kinderbetreuung/Spielraum	Reiten
Coiffeur/Beauty Shop	m	Rollstuhlgängig
Diskotheek	Klimaanlage	Sat-TV
Fax	Konferenzraum	Sauna
Fitness Center	Kuranwendungen	Segeln
Skischule	Sprudelbad ¹	Wasserball
Solarium	Swimming Pool	Windsurfschule
Sonnenterrasse	Tennisplatz	
Spielplatz	Tresor/Safe	

größtenteils mit Meerblick. Über einen zusätzlichen Wohnraum verfügen die **Junior-Suiten** (ca. 68 qm), ansonsten gleiche Einrichtung. Die geräumigen **Junior-Villen** (ca. 38 qm) liegen größtenteils am Meer, manche auch am Pool und hab Bad/WC sowie eine Gartenterrasse.

Essen: Verstärktes Frühstücksbuffet und abends kaltes und warmes Büffet.

Sport und Unterhaltung: Im Preis: Tischtennis, Gymnastik, Beach-Volleyball, Sauna, Hamam und 5 Tennis-Kunstrasenplätze (Flutlicht gegen Gebühr). Außerdem gegen Gebühr möglich: 2 Tennis-Tartanplätze, Tennisunterricht, Fitnesscenter, Windsurfen, Segeln, Parasailing, Pedalo-Boote, Wasserski, Tauchen und Tauchkurse, Reitmöglichkeit ca. 5 km entfernt. Ein Animationsteam sorgt für unterhaltsame Abwechslung.

Kinder: Miniklub und Kinderspielplatz. Kinderfestpreis siehe Preisteil.

Gesamtbetten: 962; Kat.: 5 Sterne.

c) Machen Sie Notizen.

Welche Räume und Anlagen stehen den Gästen in der Ferienanlage „Kiris World“ zur Verfügung? Was können die Gäste dort tun? Was hat das Personal zu tun?

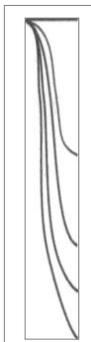
Innenräume	Gast	Personal
Halle	warten sich erkundigen sich eintragen sich anmelden	empfangen begrüßen eintragen Informationen erteilen telefonieren Notizen machen Formulare ausfüllen Koffer tragen
Anlagen im Freien	sitzen liegen spazieren gehen	sauber halten
Gartenanlage Swimmingpool		

d) Welche Sportmöglichkeiten bietet die Ferienanlage an? Unterstreichen Sie im Prospekt oben.

2 Reklamation

a) Welche Reaktion/-en passt/passen zu welcher Beschwerde?

- A In unserem Badezimmer fehlt die Seife.
- B Ich habe keine Handtücher.
- C Entschuldigung, der Wasserhahn tropft.
- D Ich brauche noch eine Decke, bitte.
- E Die Toilette ist nicht in Ordnung.
- F Die Nachttischlampe brennt nicht.
- G Im Schrank sind keine Kleiderbügel.
- H Entschuldigen Sie, aber die Klimaanlage funktioniert nicht.



- 9. Tut mir Leid. Wir bringen sie sofort.
- 10. Ist keine im Schrank?
- 11. Oh, tut mir Leid. Sie bekommen sofort welche
- 12. Wir schicken sofort jemand.
- 13. Es kommt sofort ein Elektriker.
- 14. Entschuldigung, die kriegen Sie gleich.
- 15. Wir werden jemand schicken.
- 16. Wir schicken das Zimmermädchen sofort,
- 17. Wir rufen gleich den Installateur.

b) Wählen Sie eine der folgenden Situationen und spielen Sie dann zu zweit einen Dialog.

c) Hören Sie einen Dialog.

Welche Nummer hat der Gast hier gewählt?

Hören Sie das Telefonat noch einmal und notieren Sie:

Name _____
Zimmer-Nr. _____
Problem _____
Abgabezeit _____
Farbe _____

– Was tut das Personal jetzt?

d) Sie arbeiten in der Wäscherei. Schreiben und spielen Sie den Dialog.

- _____
- ◆ Ich habe meinen Anzug bügeln lassen. Er sollte heute um zehn Uhr schon da sein.
- _____
- ◆ Härtung, Zimmer Nr. 210.
- _____
- ◆ Ja, bitte.
- _____
- ◆ Ist schon in Ordnung. Besten Dank!

e) Hören Sie zwei Gespräche.

- Was ist passiert?

Gespräch 1: _____

Gespräch 2: _____

- Hören Sie die Gespräche noch einmal und ergänzen Sie die Ausdrücke, mit denen die Rezeptionistin die Gäste beruhigt bzw. sich entschuldigt.

Beruhigen _____ .

Machen Sie sich _____ .

Es tut _____ .

Entschuldigen _____ .

_____ Ihnen versichern, dass _____ .

f) Rechnung

Ergänzen und spielen Sie den Dialog zwischen Receptionist/-in und Gast.

- _____
- ◆ Guten Morgen ... Ich fahre heute Nachmittag ab. Ich hätte gern meine Rechnung ..
- _____
- ◆ Kleimann ... Zimmer Nr. 310.

- _____
- ◆ Ja,... eine Cola.
- _____
- ◆ Danke. Ich komme in einer Stunde noch mal vorbei.
- [...]
- ◆ Guten Tag! Haben Sie meine Rechnung schon fertig?
- _____
- ◆ Mit Kreditkarte ... hier, bitte.
- _____
- ◆ Gern.
- _____, _____
- ◆ Ja, eigentlich war es angenehm, aber das Zimmer war ein bisschen zu laut.
- _____
- ◆ Ja, bitte ... um halb drei brauche ich ein Taxi zum Flughafen.
- _____
- ◆ Danke.

g) Lesen Sie die Hotelrechnung. Hören Sie dann den Dialog. Welche Aussagen stimmen?

- * Der Gast hat eine Reklamation.
- * Die Rechnung ist auf die falsche Nummer ausgestellt.
- * Der Rezeptionist überprüft die Angelegenheit.
- * Es wurde ein Telefongespräch zu viel berechnet.
- * Der Rechnungsbetrag wird gekürzt.

Hotel Maria
 Restaurant - Bar
 Zentrale Lage - Ruhige Zimmer - Jeder Komfort - Parkplaii
 80339 München
 Schwanthalerstr. 17
 Telefon 089/ 50 60 70
 Telefax 089/50 60 71
 E-Mail: hotelmaria@t-online.de
Bank: DSK München Kto: 77 300 81

Zimmer Nr. **316**
Ankunft 17-06-2013

Personenzahl **1**
Abreise 19-06-2013

RECHNUNG für Herrn Dr. Dieter Krumm

1	Übernachtungen 56,-	112
2	Speisen und Getränke	
Zi 316	Telefon 23 Einheiten 0,30	6,90
Zi 419	Telefon 38 Einheiten 0,30	11,40
		Gesamtbetrag 130,30

Im Gesamtbetrag sind 19% Euro Mehrwertsteuer enthalten.

Empfangsquittung

Betrag dankend erhalten:

Datum

Информационное обеспечение обучения

а) Основная литература:

1. Винтайкина, Р. В. Немецкий язык (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 377 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12125-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471604> (дата обращения: 10.08.2021)

2. Миляева, Н. Н. Немецкий язык для колледжей (A1—A2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 255 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12385-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475086> (дата обращения: 10.08.2021)

б) Дополнительная литература:

1. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472944> (дата обращения: 10.08.2021).

2. Катаева, А. Г. Грамматика немецкого языка (A1) : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. Г. Катаева, С. Д. Катаев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 136 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09472-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470653> (дата обращения: 11.08.2021).

3. Осипян, Л. Г. Немецкий язык для изучающих туризм, географию и регионоведение (A2-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Г. Осипян, А. В. Тканова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 182 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11346-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475773> (дата обращения: 24.09.2021).

Приложение 1

Критерии оценки

Критерии оценки навыков чтения. Умения передать содержание прочитанного на немецком языке

При оценке ответа учитывается:

- Умение прочитать вслух отрывок из текста с соблюдением фонетических и интонационных норм;
- Умение кратко на немецком языке передать содержание прочитанного текста и высказать свое мнение по содержанию;
- Грамотность ответа.

Оценка «5» ставится, если студент:

- читает вслух с соблюдением фонетических и интонационных норм;
- при пересказе полно излагает содержание своими предложениями, используя изредка текст, обосновывает свое мнение;
- излагает материал грамотно, допускаются лишь незначительные погрешности в области фонетики и грамматики.

Оценка «4» ставится, если студент:

- читает вслух достаточно грамотно и образно;

- обнаруживает при пересказе понимание текста;
- имеющиеся фонетические, лексические или грамматические ошибки не мешают понимать изложенное;

Оценка «3» ставится, если студент:

- читает вслух достаточно грамотно;
- обнаруживает при пересказе понимание текста, но излагает содержание неполно;
- допускает в ответе значительное количество грамматических, фонетических ошибок.

Оценка «2» ставится, если студент:

- обнаружил полное непонимание текста.

Критерии оценки устных сообщений

При оценке устного ответа учитывается:

1. Полнота и правильность ответа, наличие в речи изученных лексических единиц и грамматических структур;
2. Степень осознанности в изложении материала;
3. Уровень фонетического, грамматического и лексического оформления ответа, темп речи.

Оценка «5» ставится, если студент:

- излагает материал в нормальном темпе в пределах 3-5 минут, владеет необходимой лексикой и различными грамматическими формами;
- обнаруживает полное понимание материала, может ответить на дополнительные вопросы, обосновать свое суждение;
- строит ответ грамотно с точки зрения норм литературного языка. Слышит свои ошибки и исправляет их сам, отдельные неточности может исправить сам после замечания учителя.

Оценка «4» ставится, если студент:

- излагает материал в нормальном темпе речи в пределах 3-4 минут, допускает однако незначительные фонетические, лексические или грамматические ошибки, не мешающие пониманию сказанного;
- раскрывает достаточно полно содержание темы;
- может ответить на вопросы учителя по данной теме.

Оценка «3» ставится, если студент:

- излагает материал в замедленном темпе, при этом речь не отличается разнообразием грамматических форм, имеют место фонетические, лексические и грамматические ошибки;
- отвечает на вопросы учителя односложными словами «да», «нет», не может обосновать свой ответ.

Оценка «2» ставится, если студент:

- излагает материал неполно, поверхностно, речь примитивна;
- допускает грубые речевые ошибки, которые не позволяют понять смысл сказанного;

Критерии оценки письменных работ

Каждый правильный ответ оценивается одним – двумя баллами (в зависимости от типа упражнения). В конце подсчитывается сумма баллов, в соответствии с которой выставляется оценка (из расчета: 50% верных ответов оценка «3»).

Критерии оценки письменных работ

Каждый правильный ответ оценивается одним – двумя баллами (в зависимости от типа упражнения). В конце подсчитывается сумма баллов, в соответствии с которой выставляется оценка (из расчета: 50% верных ответов оценка «3»).

Виды работ	Оценка «3»	Оценка «4»	Оценка «5»
Контрольные работы	От 50% до 69%	От 70% до 84%	От 85% до 100%
Самостоятельные работы, словарные диктанты	От 50% до 74%	От 75% до 90%	От 91% до 100%

85-100% правильных ответов оценка «5»

70-84% правильных ответов оценка «4»

50-69% правильных ответов оценка «3»

менее 50% правильных ответов оценка «2»

Приложение 2

Виды заданий при работе над различными видами речевой деятельности

Обучение говорению

Работа над монологом:

- формирование монологических умений на основе различных этапов работы с текстом-опорой;
- формирование монологических умений на основе уже изученного языкового и речевого материала;

Работа над диалогом:

- формирование диалогических умений на основе диалога-образца;
- последовательное предъявление диалога-образца;
- работа с новой лексикой;
- чтение диалога, отработка звуков, интонирование;
- полное понимание;
- частичная трансформация диалога, исходя из коммуникативной цели;
- составление собственного диалогического высказывания по изучаемой теме;
- предъявление диалога;

Обучение аудированию

Работа с аудиотекстом:

1. Предтекстовой этап

- введение новых слов, их семантизация, иллюстрация примерами;
- работа с наиболее сложными грамматическими структурами в предложениях из аудиотекстов, их узнавание, дифференцировка, установление исходной формы с актуальной в конкретном предложении;
- тематическая группировка слов из аудиотекста;
- постановка вопросов к наиболее сложным в языковом отношении предложениям;
- аудирование в предложениях чисел и именг собственных;

2. Текстовой этап (аудирование текста)

- запись опорных слов/фраз
- заполнение пропусков изучаемыми лексическими единицами в предложениях по содержанию аудиотекста;
- заполнение таблицы информацией из текста;
- ранжирование предложений в порядке их предъявления в аудиотексте;

3. Послетекстовой этап (контроль понимания)

- ответы на вопросы по содержанию текста;
- упражнения на установление соответствий;
- составление предложений из предложенных лексических единиц, используя информацию из аудиотекста;
- задания «правда или ложь»
- пересказ текста, используя план и выписанные словосочетания;
- выражение своего мнения по прослушенному;

Обучение чтению

Работа с текстом:

1. Предтекстовой этап

- чтение опорных слов и словосочетаний текста для определения темы текста;
- определение темы текста по иллюстрации;
- введение новых слов, их семантизация, иллюстрация примерами;
- упражнения на развитие догадки;
- установление соответствий;
- определение содержания текста по картинкам

2. Текстовой этап

- выделение основной темы текста, основных проблем;
- озаглавливание главных смысловых частей текста;

- расположение предложений текста в логической последовательности;
- составление списка вопросов к тексту;
- подтверждение достоверности суждения о ... ;

3. Послетекстовой этап

- ответы на вопросы по содержанию текста;
- рассказ о ..., с использованием фактов из текста;
- выражение собственного мнения о проблеме;
- монологическое высказывание на основе прочитанного текста;
- составления диалогического высказывания в форме ролевой игры;

Лист внесения изменений в методические рекомендации по практическим занятиям

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Содержание изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись
1	Протокол Методического совета №1 от 02.09.2022 г.	30.08.2022	Рабочая программа актуальна на 2022 год	Ковалева Е.Р.	<i>Koval</i>