

**КАЗАНСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

*Кафедра немецкого языка*

**С. Г. КОЛПАКОВА**

**НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК  
В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА И  
СЕРВИСА**

**Казань – 2013**

*Печатается по решению учебно-методической комиссии  
Института языка  
ФГАОУ ВПО Казанский федеральный университет*

Протокол № 4 от 22.03.2013

Принято на заседании кафедры немецкого языка  
Протокол № 6 от 13.02.2013

**Рецензенты:**

канд. фил. наук, доц. **Н.А. Маслова,**  
ст. преп. **Т.В. Перова,**  
преп. **Л.Ф. Закирова**

**Колпакова С.Г.**

**Немецкий язык в сфере гостиничного дела и сервиса / С.Г.  
Колпакова.** –Казань: ФГАОУ ВПО Казанский федеральный  
университет, 2013. – 45 с.

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов кафедры социально-культурного сервиса и туризма с базовыми знаниями немецкого языка на уровне А1, А2. Пособие дает возможность изучить лексический минимум по темам, необходимым для работы в сфере гостиничного сервиса.

© Казанский федеральный университет, 2013

## Аннотация

---

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов специальности гостиничное дело и сервис кафедры социально-культурного сервиса и туризма с базовыми знаниями немецкого языка на уровне А1, А2. Целью пособия является обучить студентов базовому лексическому минимуму по темам, необходимым для работы в сфере гостиничного сервиса.

Пособие состоит из пяти учебных разделов. Первые четыре раздела посвящены актуальным в сфере гостиничного дела темам: прием, регистрация и размещение гостей в отеле; описание гостиничного номера; услуги, предлагаемые отелем, в том числе обслуживание в ресторане и обмен валюты; жалобы, рекламации и устные и письменные ответы на них. Каждый раздел состоит из вводных диалогов или текстов по изучаемой теме, в том числе аутентичных, списка тематической лексики и выражений, лексических упражнений, направленных на тренировку использования новой лексики в соответствующих теме ситуациях. Инсценировка ситуаций, характерных для повседневной работы гостиницы является необходимой частью изучения материала пособия. В трех разделах предлагаются грамматические упражнения, которые представляются логичными в сочетании с данными лексическими темами. В первом разделе на основе диалогов при приеме гостей в гостинице предлагается повторить презенс, перфект и претеритум; во втором разделе на базе темы описание номера отрабатывается употребление предлогов места; в третьем разделе, посвященном теме услуг и обслуживания в отеле, предложено отработать вежливую просьбу, выраженную в форме конъюнктив II. Каждый тематический раздел завершается перечислением полученных навыков.

В пятом разделе дан аутентичный текст о некоторых правилах вежливого знакомства и общения. Предполагается самостоятельная работа с текстом с последующим разбором и выполнением заданий на занятии. В качестве повторения рекомендуется разыграть ситуации по пройденным в пособии темам с учетом советов заключительного текста.

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>Аннотация</b> .....	1
<b>1. Rezeption</b> .....	6
Telefongespräch .....	6
An der Rezeption .....	6
Wortschatz .....	7
Redemittel.....	8
Übungen.....	9
Ich kann jetzt... .....	12
<b>2. Hotelzimmer</b> .....	13
Im Hotelzimmer.....	13
Wortschatz .....	13
Redemittel.....	15
Übungen.....	16
Brief. Reservierung.....	18
Ich kann jetzt... .....	19
<b>3. Hoteldienstleistungen und Aktivitäten</b> .....	20
Hotel Nastup .....	20
Der Sani Beach Club .....	21
Alpen-Hotel Wenns .....	21
Hotel Exquisit. Ruhepol in den Bergen.....	23
Wortschatz .....	25
Redemittel.....	26
Im Restaurant.....	27
Übungen.....	29
Ich kann jetzt... .....	31
<b>4. Beschwerden und Reklamationen</b> .....	32
Telefongespräch .....	32

Redemittel.....	33
Übungen.....	33
Brief. Reklamation .....	34
Brief. Antwort auf die Reklamation.....	35
Ich kann jetzt... ..	36
<b>5. Sich taktvoll benehmen</b> .....	<b>37</b>
Übungen.....	43
<b>Literatur</b> .....	<b>45</b>

# 1. Rezeption

---

## Telefongespräch

- ◇ Park-Hotel, Lüders, guten Tag!
- Guten Tag. Hier ist Rösler. ... Ich und meine Frau möchten den nächsten Urlaub in Ihrem Hotel verbringen. Wir suchen ein ruhiges Zimmer im ersten Stock mit Terrasse und Garage.
- ◇ Wann möchten Sie kommen?
- Wir kommen am 3. September. Die Abfahrt ist für den 15. September geplant.
- ◇ Hätten Sie gern nur Übernachtung und Frühstück oder Vollpension?
- Lieber Halbpension. Wie viel kostet das?
- ◇ Ein Doppelzimmer mit WC, Bad, Terrasse und Garage mit Halbpension für die Zeit vom 3.09. bis zum 15.09. kostet 180 Euro pro Tag.
- Gut, das geht. Reservieren Sie bitte dieses Zimmer für uns.
- ◇ Herr Rösler, ich brauche noch Ihre Adresse, um Ihnen die Bestätigung der Reservierung zuschicken.
- Ja, klar. Rodgau, Drescher Straße, 14.
- ◇ Danke, ich schicke Ihnen gleich die Bestätigung.
- Danke. Auf Wiederhören.
- ◇ Auf Wiederhören.

## An der Rezeption

- ◇Guten Tag Herr Saizew! Herzlich willkommen! Ich freue mich Sie wieder in unserem Hotel zu sehen.
- Guten Tag Frau Rüsck. Ich freue mich auch.
- ◇Wie geht es Ihnen?
- Danke, gut. Und Ihnen?
- ◇Sehr gut, danke. Sie müssten bitte noch das Formular hier ausfüllen.
- Ja, gerne. Könnten Sie bitte meine Papiere im Hotelsafe aufbewahren?
- ◇Selbstverständlich. Wie war die Reise, Herr Saizew?
- Nicht schlecht. ... So, jetzt habe ich das Formular ausgefüllt.
- ◇Danke, und von mir bekommen sie noch eine Quittung für den Safe. Und hier sind Ihre Zimmerschlüssel, bitte.
- Danke.

◇Ich wünsche Ihnen einen angenehmen und erholsamen Aufenthalt.

○Danke Frau Rüsч.

◇Kann ich noch etwas für Sie tun?

○Ja, ich habe einen großen Koffer...

◇Einen Augenblick, ich schicke sofort einen Träger.

○Vielen Dank Frau Rüsч. Bis später.

◇Nichts zu danken, gern geschehen!

## Wortschatz

der Gast (Gäste)	гость
der Stammgast (-gäste)	постоянный клиент
der Rezeptionist / -in	рецепционист
der Träger (=)	носильщик
der Empfangschef / -in	метрдетель, администратор
das Zimmer(=)	номер, комната
das Einzelzimmer	одноместный номер
das Doppelzimmer	двухместный номер
das Einbettzimmer	номер с одной кроватью
das Zweibettzimmer	номер с двумя кроватями
das extra Bett	дополнительная кровать
der Zimmerschlüssel (=)	ключ от номера
das Bad (-es, Bäder)	ванная комната, ванна
die Dusche (-n)	душ
der Tag (-e)	день
die Nacht (Nächte)	ночь
die Übernachtung (-en)	ночевка, ночлег
das Frühstück	завтрак
die Halbpension	полупансион
die Vollpension	полный пансион
das Anmeldeformular (-e)	формуляр для прописки для принятия на учёт
der Koffer (=)	чемодан
die Tasche(-n)	сумка
das Gepäck (-e)	багаж
die Ferien(Pl)	каникулы

der Urlaub(-e)	отпуск
die Reise (-n)	поездка, путешествие
der Safe (-s)	сейф
der Tresor(-e)	сейф
das Wetter	погода
empfangen	принимать
registrieren	регистрировать
ausfüllen	заполнять
die Quittung (-en)	квитанция
müde	усталый, утомлённый
etw. vorstellen	представлять
sich vorstellen	представляться
angenehm	приятный
erholsam	содействующий отдыху
der Aufenthalt(-e)	пребывание
die Ankunft (...künfte)	прибытие
die Anreise (-n)	приезд, прибытие
die Abfahrt (-en)	отъезд
die Abreise (-n)	отъезд
anstrengend	утомительный, напряжённый

### **Redemittel**

Kann ich Ihnen behilflich sein?	Могу я быть Вам полезен?
Kann ich Ihnen helfen?	Могу я Вам помочь?
Bitte schön?	Пожалуйста (ожидая обращение)
Herzlich willkommen.	Добро пожаловать.
Wir freuen uns, Sie bei uns begrüßen zu dürfen.	Мы рады приветствовать Вас у нас
Ich freue mich Sie wieder zu sehen.	Рад видеть Вас вновь.
Wie geht es Ihnen?	Как Ваши дела?
Wie war die Reise / der Flug / die Fahrt?	Каким было путешествие/ перелет/ поездка?
Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.	Желаю Вам приятного пребывания.
Wie ist Ihr Name / Vorname /, bitte?	Пожалуйста, Ваша фамилия/ имя?
Wann sind Sie geboren?	Когда Вы родились?

Wo wohnen Sie?

Wie ist Ihre Adresse?

Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?

Was sind Sie von Beruf?

Kann ich bitte Ihren Ausweis haben?

Sie müssten bitte noch das Formular hier ausfüllen.

Wie bitte?

Könnten Sie das bitte wiederholen / buchstabieren?

Wie schreibt man das?

Soll ich das Gepäck aufs Zimmer bringen lassen?

Ich schicke sofort einen Träger.

Где Вы живете?

Какой у Вас адрес?

Какое у Вас гражданство?

Кто Вы по профессии?

Пожалуйста, Ваше удостоверение личности.

Заполните, пожалуйста, еще этот формуляр.

Как? (Переспрашивают)

Вы могли бы повторить/ сказать по буквам?

Как это пишется?

Мне поручить отнести Ваш багаж в номер?

Я немедленно пошлю носильщика.

## Übungen

1. Ergänzen Sie die Fragen in dem Dialog.

a. \_\_\_\_\_ ?

○ Mein Name ist Ramke.

b. \_\_\_\_\_ ?

○ Mein Vorname ist Michael.

c. \_\_\_\_\_ ?

○ Ich bin am 7. Juni 1976 in Stuttgart geboren.

d. \_\_\_\_\_ ?

○ Ich wohne jetzt in Dortmund.

e. \_\_\_\_\_ ?

○ Dortmund, Kirchengasse, 19

f. \_\_\_\_\_ ?

○ Ich habe also deutsche Staatsangehörigkeit.

g. \_\_\_\_\_ ?

○ Ich bin Bauingenieur von Beruf.

2. Ergänzen Sie den Dialog.

a. \_\_\_\_\_ ?

- Guten Tag. Wir hätten gern ein Doppelzimmer mit Dusche und WC.
- b. \_\_\_\_\_ ?
- Drei Tage. Wie viel kostet das?
- c. \_\_\_\_\_ ?
- Wir haben noch Gepäck im Auto.
- d. \_\_\_\_\_ .
- Danke.

### 3. Spielen Sie Dialoge.

- a. Ein/-e Receptionist/-in begrüßt Gäste, die ihre Zimmer im voraus gebucht haben. Sie müssen das Anmeldeformular ausfüllen und persönliche Angaben geben.
- b. Ein/-e Empfangschef/-in begrüßt Gäste, die zum zweiten Mal in dieses Hotel kommen.
- c. Ein/-e Receptionist/-in empfängt Gäste, die kein Zimmer reserviert haben. Sie haben vor, für zwei Tage zu bleiben.

### 4. Telefongespräch.

- a. Ein pensioniertes Ehepaar aus Hamburg möchte ein Doppelzimmer mit Bad und WC vom 5.6.2012 bis zum 12.6.2012 buchen.
- b. Ein Ehepaar mit 2 Kindern sucht ein komfortables Hotel am Strand mit dem Schwimmbad für die Kinder
- c. Ein Geschäftsmann sucht ein Einzelzimmer mit Frühstück für 4 Tage.

### 5. Ergänzen Sie die Formen im Präsens.

ich, du, er, wir, ihr, sie (Pl), Sie.

öffnen, reden, retten, rechnen, testen, warten, fürchten, baden  
 klingeln, streicheln, ändern, lächeln  
 lesen, fließen, reisen, heizen, schützen, gießen

### 6. Ergänzen Sie die Formen im Präsens.

- a. Wie \_\_\_\_\_ unsere Reiseleiterin? (heißen)
- b. Wohin \_\_\_\_\_ du? (fahren)
- c. \_\_\_\_\_ du mir bitte unseren Zimmerschlüssel? (geben)
- d. Wer \_\_\_\_\_ das? (wissen)
- e. \_\_\_\_\_ du das? (wissen)
- f. Mein Bruder \_\_\_\_\_ das Gepäck. (nehmen)

- g. \_\_\_\_\_ du meinen Regenschirm nicht? (sehen)  
 h. Wer \_\_\_\_\_ uns auf dem Bahnhof? (treffen)

7. *Setzen Sie das richtige Partizip II ein.*

geschlossen, geschrieben, empfohlen, gewesen, angekommen, buchstabiert, geschwommen, angerufen.

- a. Wer hat Ihnen dieses Hotel \_\_\_\_\_?  
 b. Wann sind Sie \_\_\_\_\_?  
 c. Sind sie schon einmal in der Schweiz \_\_\_\_\_?  
 d. Wie viel mal hast du deinen Namen \_\_\_\_\_?  
 e. Wann hat dich die Rezeptionistin \_\_\_\_\_?  
 f. Wem hast du eine Karte aus dem Urlaub \_\_\_\_\_?  
 g. Wie lange hat sie im Schwimmbad \_\_\_\_\_?  
 h. Hast du das Zimmer \_\_\_\_\_?

8. *Ergänzen Sie den Infinitiv.*

empfohlen	_____	verdorben	_____
gesprochen	_____	genommen	_____
gegolten	_____	geschrieben	_____
geblieben	_____	geschwiegen	_____
getrieben	_____	gestiegen	_____
gewonnen	_____	begonnen	_____
gefunden	_____	geschwommen	_____
gesunken	_____	gebunden	_____
gesungen	_____	getrunken	_____
gesprungen	_____	gelungen	_____
geflogen	_____	gezwungen	_____
verboten	_____	geschlossen	_____
verloren	_____	gegossen	_____
gelogen	_____	gekannt	_____
gebrannt	_____	genannt	_____
gebracht	_____	gewusst	_____
gedacht	_____	gestanden	_____
getan	_____	gegangen	_____

9. *Ergänzen Sie die Formen im Präteritum.*

ich, du, er, wir, ihr, sie (Pl), Sie.

bauen, wohnen, füllen, passen, öffnen, klingeln, versuchen, arbeiten, eilen, erholen,  
 vermeiden, finden, gehen, schließen, gießen, singen, fahren, tragen, helfen, kommen.

*10. Ergänzen Sie das Verb im Präteritum*

<b>Präsens</b>	<b>Präteritum</b>	<b>Perfekt</b>
Er liest die Zeitung	_____	hat gelesen
Sie isst die Torte	_____	hat gegessen
Ich vergesse die Namen	_____	habe vergessen
Er bittet um Entschuldigung	_____	hat gebeten
Die Mappe liegt oben	_____	hat gelegen
Der Gast empfiehlt das Hotel	_____	hat empfohlen
Du nimmst den Zimmerschlüssel	_____	hast genommen
Er kommt aus der Bar	_____	ist gekommen
Ich schreibe eine Urlaubskarte	_____	habe geschrieben
Er bleibt am Strand	_____	ist geblieben
Sie schweigt immer	_____	hat geschwiegen
Er steigt ins Auto ein	_____	ist eingestiegen
Der Gast schläft lange	_____	hat geschlafen
Sie läuft schnell	_____	ist gelaufen
Das Bild hängt an der Wand	_____	hat gehangen
Er fährt das Auto in die Garage	_____	hat gefahren
Wer trägt den Koffer?	_____	hat getragen
Wir trinken Rotwein	_____	haben getrunken

**Ich kann jetzt...**

- Hotelgäste begrüßen und registrieren.
- eine Reservierung per Telefon machen.

## 2. Hotelzimmer

---

### Im Hotelzimmer

- Guten Tag, sprechen Sie Deutsch?
- ◇ Ja, natürlich. Womit kann ich dienen?
- Wir haben hier ein Doppelzimmer reserviert.
- ◇ Wie ist Ihr Name, bitte?
- Waschik, Kurt Waschik und meine Frau Irene.
- ◇ Ja, richtig. Hier ist ihr Zimmerschlüssel, bitte, Sie haben Nummer 217. Es ist im zweiten Stock.
- Danke, wir gehen sofort nach oben.
- ...
- Kurt! Was für eine herrliche Aussicht auf den See! Und schönes Möbel. Das Zimmer gefällt mir sehr!
- Ja, es ist gar nicht schlecht. Irene, ich stelle unser Gepäck neben die Tür.
- Nein Kurt, ich möchte alle Sachen sofort einräumen. Stell bitte den Koffer auf den Teppich neben das Bett. So, danke. Wo ist der Kleiderschrank?
- Er ist in der Ecke rechts von dem Fenster.
- Leg bitte warme Sachen auf das Regal oben. Und gibt es hier eine Minibar?
- Ja, die ist unter dem Fernseher.
- Super, stell bitte die Flasche Rotwein in die Minibar, aber bitte vorsichtig! Ach, wohin hast du die Zahnbürsten gesteckt?
- Sie sind schon im Badezimmer vor dem Spiegel. Darf ich jetzt gehen, ich muss noch das Anmeldeformular ausfüllen.
- OK, ich komme in 15 Minuten auch.

### Wortschatz

der Abfalleimer (=)	ведро для мусора
der Papierkorb (-körbe)	корзина для бумаг
die Badewanne (-n)	ванна
das Badezimmer (=)	ванная комната
das WC	туалет
das Waschbecken	раковина
die Seife (-n)	мыло

das Toilettenpapier	туалетная бумага
der Spiegel (=)	зеркало
der Fön (-e)	фен
das Handtuch (-tücher)	полотенце для рук
das Bett (-en)	кровать
das Einzelbett / Doppelbett	одноместная / двухместная кровать
das Kissen (=)	подушка
die Decke (-n)	одеяло
das Laken (=)	простыня
das Fenster (=)	окно
die Gardine (-n)	занавеска, гардина
der Vorhang (-hänge)	шторы
der Fernsehapparat (-e)/	телевизор
der Fernseher(-)	
das Bild (-er)	картина
das Foto (-s)	фотография
der Fußboden (Fußböden)	пол
der Teppich (-e)	ковер
die Minibar (-s)	минибар
das Telefon (-e)	телефон
die Tür (-e)	дверь
die Uhr (-en)	часы
die Vase (-n)	ваза
die Wand (Wände)	стена
der Heizungs radiator	радиатор системы отопления
die Klimaanlage (-n)	кондиционер
das Regal (-e)	полка
der Schrank (Schränke)	шкаф
der Kleiderschrank	платяной шкаф
der Kleiderbügel	плечики
die Steckdose (-n)	розетка
der Stecker (=)	вилка
der Stuhl (Stühle)	стул

der Sessel (=)	кресло
das Sofa (-s)	софа, кушетка, диван
der Tisch (-e)	стол
der Couchtisch (-e)	тумбочка (у изголовья кушетки)
der Nachttisch (-e)	ночной столик, тумбочка
der Schreibtisch (-e)	письменный стол
der Aschenbecher	пепельница

die Lampe (-n)	лампа
die Stehlampe (-n)	торшер
die Tischlampe (-n)	настольная лампа
die Wandlampe (-n)	бра
der Kronleuchter	люстра

waschen	мыть, стирать
hängen	вешать; висеть
legen	класть
liegen	лежать
setzen	сажать
sitzen	сидеть
stehen	стоять
stellen	ставить

### **Redemittel**

Blick auf die Ebene	Вид на равнину
Mit Meeresblick	С видом на море
Das Fenster geht auf den Innenhof	Окно выходит во внутренний двор
In der Nähe von dem Park	Рядом с парком
Am Strand	На побережье
Das Zimmer ist sehr ruhig	Комната очень тихая
Das Zimmer hat Klimaanlage	В комнате есть кондиционер
Ihr Zimmer ist im dritten Stock	Ваша комната на третьем (четвертом) этаже

## Übungen

1. Sie schreiben einer Bekannten den Brief aus dem Urlaub. Beschreiben Sie detailliert ihr Hotelzimmer.

2. Sie richten ein neues Hotel ein. Wählen Sie ein Zimmerplan und entscheiden, welches Möbel nötig ist und wohin Sie es stellen werden.

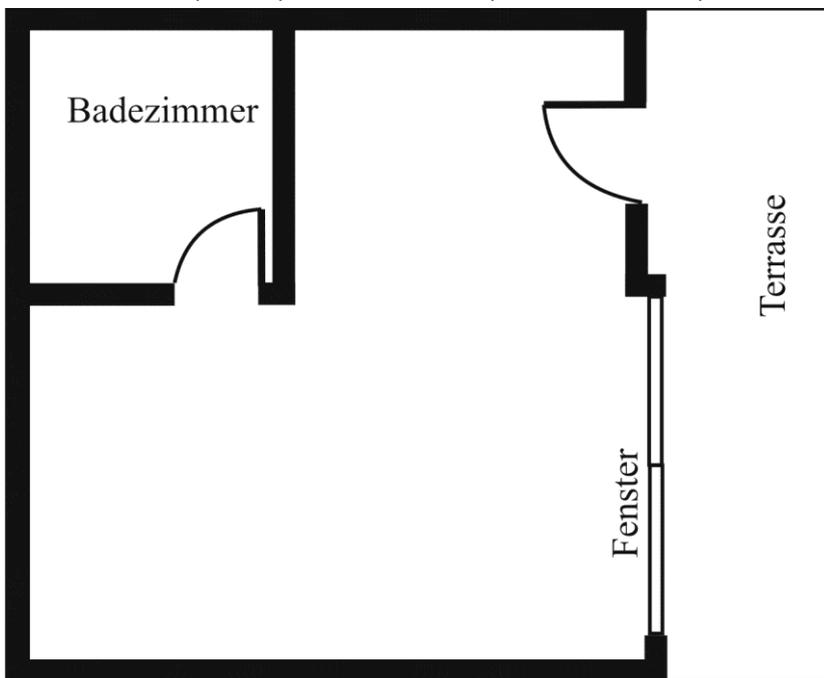
3. Lesen Sie Zimmerbeschreibungen\*\*.

\*\* URL:<http://www.sani-resort.com>

**Doppelzimmer.** Größe: 34 m<sup>2</sup>. Ab 89 Eu pro Tag.

Die großzügig geschnittenen Doppelzimmer haben geflieste Böden und liegen in flachen Bungalows. Durch die bodentiefen Fenster und von der privaten Terrasse geht der Blick auf die herrliche Ägäis oder die mediterrane Flora. Doppelzimmer können zu Dreibettzimmern aufgebettet werden.

Eine Flasche Wein und ein Obstkorb zur Begrüßung. Flachbildschirm mit Sat-TV, W-Lan-Verbindung, Klimaanlage / Heizung, Direktwahl-Telefon, Minibar, Zimmersafe, Fön, Bademantel, Badewanne, Terrasse, Balkon.

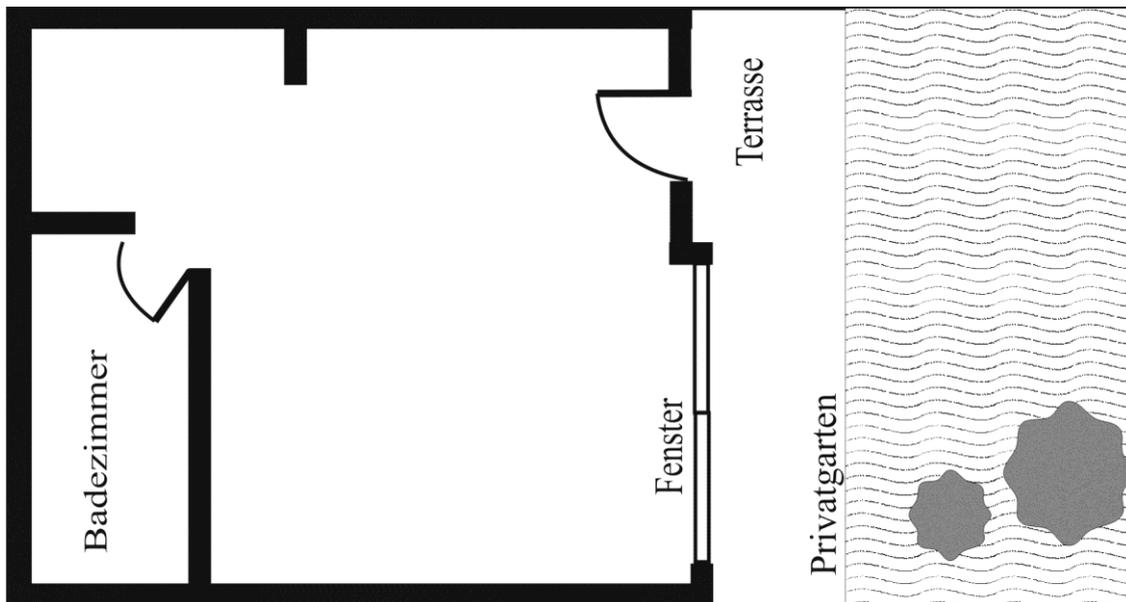


**Deluxe-Doppelzimmer mit privatem Gartenanteil.** Größe: 34 m<sup>2</sup>. Ab 124 Eu pro Tag.

Die großzügig geschnittenen Deluxe-Doppelzimmer mit privatem Gartenanteil haben geflieste Böden und liegen in flachen Bungalows. Durch die bodentiefen

Fenster und vom Garten geht der Blick auf die herrliche Ägäis. Diese Doppelzimmer können zu Dreibettzimmern aufgebettet werden.

Eine Flasche Wein und ein Obstkorb zur Begrüßung. Flachbildschirm mit Sat-TV, DVD-/CD-Player, W-Lan-Verbindung, Klimaanlage / Heizung, Direktwahl-Telefon, Minibar, Zimmersafe, Zubereitungsmöglichkeit v. Tee / Kaffee, Fön, Bademantel, Badewanne, privater Gartenteil, Terrasse.



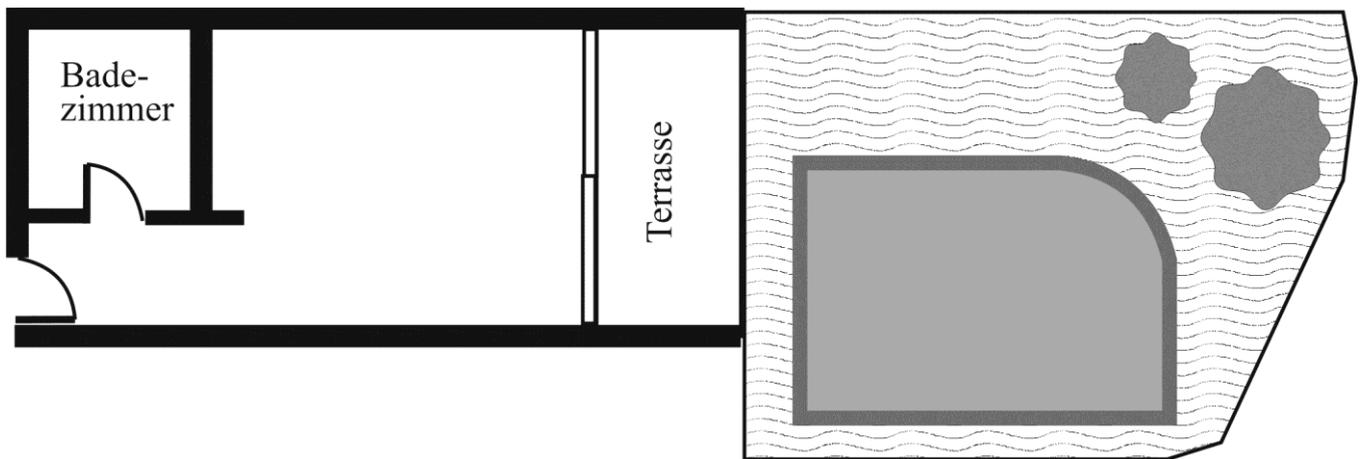
**Junior-Suit mit privatem Pool.** Größe: 37 m<sup>2</sup>.

Die etwas größeren, ansonsten wie die Doppelzimmer ausgestatteten Juniorsuiten mit privatem Pool versprechen dank einer Sitzecke und einem Garten mit privatem Pool besonderen Komfort. Hier können bis zu vier Personen, wahlweise drei Erwachsene und ein Kind oder zwei Erwachsene und zwei Kinder bis zu einem Alter von 12 Jahren, untergebracht werden.

Eine Flasche Wein und ein Obstkorb zur Begrüßung. Badewanne mit Hydromassage-Ausstattung und freistehender Duschkabine mit Regendusche.

2. Zimmerservice-Durchgang am frühen Abend.

Flachbildschirm mit Sat-TV, DVD-/CD-Player, W-Lan-Verbindung, Klimaanlage / Heizung, Direktwahl-Telefon, Minibar, Zimmersafe, Zubereitungsmöglichkeit v. Tee / Kaffee, Fön, Bademantel, Badewanne, Dusche, Whirlpool, privater Gartenteil, Eigener Pool, Terrasse.



4. *Wie unterscheiden sich diese drei Zimmer?*

6. *Lesen Sie folgenden Brief. Beantworten Sie die Fragen:*

Wer macht die Reservierung?

Wie viel Personen werden anreisen?

Wie viel Zimmer sind gebucht?

Zimmertyp.

Ankunfts- und Abreisezeit.

Arrangement

Brief. Reservierung

Familie Molitor  
Dalberstr. 5  
D-34356 Mannheim

Hotel Austritz

Mannheim, 2.3.2012

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit reservieren wir verbindlich für die Zeit vom  
**17.06.2012 – 30.06.2012**

für Familie Siemens

**ein Doppelzimmer mit Bad und extra Bett für das Kind**

für Familie Molitor

**ein Doppelzimmer mit Bad und extra Bett für das Kind**

## ein Einbettzimmer mit Bad

Wir möchten Vollpension für alle Teilnehmer.

Unsere Ankunft ist am 17.06 im Laufe des Nachmittags, die Abreise am 30.06 am Vormittag.

Am 17.06 und am 30.06 brauchen wir einen Flughafenshuttle.

Bitte bestätigen Sie unsere Reservierung per Fax.

Mit freundlichen Grüßen

*B. Molitor*

7. Schreiben Sie eine Reservierung als Brief.

5. Bilden Sie Sätze.

- a. auf – der Atlas – die Kommode – liegen
- b. Er – auf – der Atlas – die Kommode – legen
- c. hängen – über – die Lampe – der Fernseher
- d. hängen – über - du – warum – die Lampe – der Fernseher
- e. auf – die Vase – der Tisch – stehen
- f. sie – auf – die Vase – der Tisch – stellen
- g. auf – das Buch – der Tisch – liegen
- h. Der Junge – der Tisch – das Buch – legen– auf
- i. die Wand – das Bild – hängen – an
- j. Die Frau – die Wand – das Bild – hängen – an
- k. Der Stuhl – stehen – an – der Tisch
- l. Der Mann – stellen – der Stuhl – an – der Tisch
- m. auf – der Fußboden – liegen – der Teppich
- n. Wir – legen – auf – der Fußboden –der Teppich
- o. der Kleiderbügel – hängen – in – der Kleiderschrank
- p. Das Zimmermädchen – der Kleiderbügel – hängen – in – der Kleiderschrank

**Ich kann jetzt...**

- ein Hotelzimmer beschreiben.
- brieflich eine Reservierung machen.

### 3. Hoteldienstleistungen und Aktivitäten

---

#### Hotel Nastup\*

Im Hotel Nastup ist für Ihren Aufenthalt eine breite Palette von Dienstleistungen vorbereitet, und das im Komfort eines Vier-Sterne-Hotels. Nach einem verbrachten Tag mit Spaziergängen in der Umgebung, mit Skifahren auf den Keilberger Skipisten oder nach anstrengender Konzentration im Hotel-Kongresscenter verdienen Ihre Seele und Körper wohltuende Entspannung, Erholung, sowie auch Komfort. Nützen Sie unsere Dienstleistungen. Für jeden Gast haben wir etwas vorbereitet.

#### Hoteldienstleistungen

- Zimmerservice
- Kamera-überwacher  
kostenfreier Parkplatz
- Austausch von Devisen
- Info -Service
- Büro - Services
- Tägliche Zimmerreinigung
- Zeitung
- Hygiene - Bedarf
- Briefmarken, Post-Dienstleistungen
- Hallenbad
- Sauna
- Massage
- Haustiere sind willkommen
- Vermittlung von ausgewählten Sportarten
- Vermittlung von Ausflügen zu interessanten Orten
- WLAN-Internetzugang, mit einer Möglichkeit die Geschwindigkeit zu steigern
- Vermittlung von Transfer

#### Sportliche Aktivitäten - Hotel Nastup (Keilberg - Erzgebirge)

Um die Momente in unserem Hotel angenehm zu machen bieten wir unseren Gästen eine große Auswahl an sportlichen Aktivitäten an. In Bezug auf die Lage sind wir der attraktivste Ort am Keilberg in unmittelbarer Nähe von Ski-Pisten und dem Sessellift, der zum Gipfel führt.

#### Billard

Für aktive Erholung unserer Gäste mit einem Billardtisch in der Lobby-Bar täglich von 10:00 bis 22:00 Uhr.

## **Tennisplatz**

Direkt bei dem Hotel befindet sich ein Flutlicht-Tennisplatz mit einer künstlicher Oberfläche auch zum Volleyball, Badminton oder Volleyball Spiel geeignet. Die Ausrüstung kann an der Rezeption gemietet werden.

## **Andere sportliche Aktivitäten**

An der Hotelterrasse finden Sie eine Minigolfanlage, Boccia und russisches Kegeln.

An der Rezeption ist es möglich Fahrräder, Stöcke für Nordic Walking zu leihen und in der unmittelbaren Nähe des Hotels auch Skiausrüstung zu mieten. Das Hotel befindet sich an der ersten Station der Sesselbahn Keilberg Norden.

\*URL:<http://www.hotelnastup.cz>

## **Der Sani Beach Club\*\***

...Der Sani Beach Club ist das ideale Hotel für die ganze Familie, hier gibt es für jeden etwas zu tun und zu entdecken.

Sicherheit und Wohlbefinden der Kleinsten stehen in unserer gut ausgestatteten Kinderkrippe im Vordergrund.

Der Hort verfügt über Spielzeug und altersgemäße Programme für Babys und Kleinkinder. In den Krabbelgruppen (Kinder von 4 - 23 Monaten) haben wir je Mitarbeiter max. 3 Kinder, in der Gruppe der 2 - 4-jährigen kommen maximal 4 Kinder auf einen Betreuer. Alle Spielzeuge entsprechen Europäischen Sicherheitsstandards. Windeln, Babynahrung, etc. gehören zum Angebot. Wenn Sie spezielle Marken bevorzugen, sollten diese von Ihnen mit zum Hort gebracht werden....

\*\* URL:<http://www.sani-resort.com>

## **Alpen-Hotel Wenns\*\*\***

In ruhiger Lage inmitten des Naturparks Kaunergrat in Tirol, nicht weit von der Ortsmitte von Wenns entfernt, heißt Sie das Hotel Alpen willkommen. Hier stehen Ihnen ein Wellnessbereich und ein kostenfreier Skibus zur Verfügung.

Die Skigebiete Hochzeiger, Rifflsee und Pitztal Gletscher können Sie von der Ortsmitte von Wenus aus mit dem Skibus bequem erreichen. Im Sommer gibt es auch einen kostenfreien Busservice zu den meisten Dörfern im Tal. Die Zimmer im Alpen Hotel sind mit eigenem Bad und Sat-TV ausgestattet. Vom Balkon aus genießen Sie einen herrlichen Panoramablick auf das Pitztal. Das Restaurant bietet Ihnen eine Mischung aus spanischen und Tiroler Spezialitäten. Jeden Morgen genießen Sie frisch zubereitete warme Speisen am Frühstücksbuffet. Das Abendessen wird jeden Abend in Form eines 4-Gänge-Menü serviert. Erholsame Momente versprechen nach einem Tag in den Bergen eine Sauna, ein Dampfbad, eine Infrarotkabine, ein Whirlpool und ein Solarium. Wanderstöcke erhalten Sie kostenlos. Den WLAN-Zugang nutzen Sie 1 Stunde am Tag kostenfrei. Ein Fahrrad können Sie für 2 Stunden kostenlos entleihen.

## **Die Umgebung.**

Das Hotel liegt in Wenus, dem oberen und ruhigen Teil des Dorfes, weit entfernt vom Verkehr. Der Ort ist ein idealer Treffpunkt für Ski-Liebhaber. Im Winter und im Sommer gelangen Sie bequem mit dem Skibus zur Hochzeiger Skistation. Und während des Frühlings und des Herbsts können Wintersportbegeisterte den nur 28 km entfernten Pitztal Gletscher nutzen. Weiteren Unternehmungs- und Nordic Walking-Möglichkeiten sind zahlreich vorhanden.

### **Allgemein**

Parkplatz	Restaurant	Bar
Zeitungen	Garten	Terrasse/Innenhof
Nichtraucherzimmer	kostenfreies Parken	Aufzug
Safe	Parkservice	Heizung
Raucherbereich	Skiaufbewahrung	Frühstücksbuffet

### **Dienstleistungen**

Zimmerservice	Autovermietung	VIP-
Frühstück im Zimmer	Flughafenshuttle	Zimmereinrichtungen
Fahrradverleih	Waschsalon	Fax-und
WLAN	Chemische Reinigung	Fotokopiereinrichtungen
Internet	Schuhputzmaschine/-	Lunchpakete
Skiverleih im Haus	service	Speisen für spezielle

Skipass-Verkauf

Geldautomat vor Ort

Ernährungsbedürfnisse  
(auf Anfrage)

### **Aktivitäten**

Tennisplatz

Sauna

Fitnesscenter

Angeln

Skilaufen

Solarium

Massage

Tischtennis

Dart

Wandern

Radfahren

Kanusport

Skischule

Dampfbad/Türkisches  
Bad

Reiten

\*\*\* URL:<http://www.wenns.a-austria.com>

### **Hotel Exquisit. Ruhepol in den Bergen\*\*\*\***

Moderne Architektur, hochwertige Naturmaterialien und elegantes Design prägen den Stil in unserem Hotel am südlichen Rand von Oberstdorf. Genießen Sie unsere herzliche Gastfreundschaft, die exquisite Küche - und den grandiosen Ausblick auf die Allgäuer Alpenkette.

Wir möchten, dass Sie sich schon vor dem Betreten des Hotels so wohl fühlen wie zu Hause. Während wir uns um Ihr Gepäck kümmern und Ihren Wagen in unsere Garage fahren, können Sie schon die erste Erfrischung in der gemütlichen Lobby genießen oder sich im Zimmer von der Reise ausruhen.

Für ruhesuchende Gäste ist die Loretostube der ideale Ort zum Verweilen. In dem mit Allgäuer Hölzern getäfelten Raum können sie sich vom Barteam eine Erfrischung servieren lassen und es sich zum Ausruhen oder Lesen auf bequemen Polstermöbeln gemütlich machen. An der benachbarten Internetstation steht ein Laptop für die kostenlose Internetnutzung zur Verfügung.

In unserem Tagungsraum steht Ihnen moderne Konferenztechnik zur Verfügung, damit Seminare, Besprechungen und Workshops, die Sie im Exquisit abhalten, zum optimalen Ergebnis führen. Der 80 Quadratmeter große Raum bietet Platz für Stuhlreihen für bis zu 24 Personen; alternativ arrangieren wir parlamentarische Bestuhlung oder eine Anordnung in Block- und U-Form.

In den Übernachtungspreisen sind das Frühstücksbuffet, ein Abendmenü sowie ein Mittagsimbiss enthalten. Zudem umfassen die Leistungen des Hotels unter anderem die kostenlose Nutzung von Spa, Fitnessstudio und Schwimmbad, die Teilnahme an Wassergymnastik und Yogastunden sowie an Konzerten oder Vorträgen.

## **Inklusivleistungen**

Die Zimmerpreise gelten pro Person und Nacht und beinhalten folgende Leistungen:

- exquisites Frühstücksbuffet
- 5-Gänge-Abendmenü mit zwei verschiedenen Hauptgängen und ein vegetarisches Menü
- Menü à-la-carte für Unentschlossene
- donnerstags 6-Gänge-Gourmet-Menü
- laktose- und glutenfreie Menüs auf Anfrage
- $\frac{3}{4}$ -Pension (Mittagsimbiss und Kuchen am Nachmittag)
- jedes Getränk aus der Minibar 1,00–1,50 Euro
- bei Ankunft eine Flasche Mineralwasser
- Bademantel und Frottee-Slipper im Zimmer
- über 1000 qm Spa- und Wellness-Oase mit Schwimmbad
- Stadelsauna (90° C) in Allgäuer Hüttenoptik im Garten
- Klimasauna (60°– 65° C), beduftet mit frischen Kräutern
- Dampfbad (43° C)
- Solestollen (38° C), ideal für die Atemwege und die Haut
- Tepidarium (40° C), Infrarottiefenwärme in alpinem Ambiente
- Fitness-Studio mit Cardio- und Kraftgeräten von Life Fitness; Nutzung des Freizeitangebots, z. B. geführte Wanderungen und Radtouren, Wassergymnastik, Yogastunden sowie Konzerte und Vorträge
- Bergbahnen inklusive

Kostenfrei: täglich „Grenzenlos wandern“ von Mai bis November 2013: Erleben Sie Gipfelglück bis auf 2000 Höhenmeter und nützen Sie gratis 8 Bergbahnen in Oberstdorf und im Kleinen Walsertal

- Verleih von klassischen, modernen Fahrrädern und Mountainbikes
- Transfer von und zum Bahnhof Oberstdorf
- Mehrwertsteuer

## Gegen Aufpreis:

- Privat Spa mit finnischer Sauna und Whirlpool
- Indoor-Golfanlage
- E-Bike-Verleih
- Tiefgaragenplatz

\*\*\*\* URL: <http://www.hotel-exquisit.de>

## Wortschatz

der Alpinski (=)	горные лыжи
der Autoverleih	прокат автомобиля
der Babysitter (=)	присматривающий за ребенком
die Kinderbetreuung	забота о детях
die Bibliothek(-en)	библиотека
das Dampfbad	русская баня
das Fax	факс
das Fitness Center	фитнес центр
die Garage (-n)	гараж
der Garten (Gärten)	сад
das Hallenbad (-bäder)	закрытый бассейн
das Schwimmbad (-bäder)	бассейн
die Kegelbahn / das Bowling	кегельбан, боулинг
der Konferenzraum(...räume)	конференц-зал
die Massage	массаж
der Parkplatz (...plätze)	парковка
der Privatstrand (-e)	частный пляж
das Reiten	верховая езда
die Sauna	сауна
das Segeln	плавание под парусами
die Skischule	обучение катанию на лыжах
der Tennisplatz (...plätze)	теннисный корт, теннисная площадка
das Zimmerpersonal	обслуживающий персонал в номере
der Zimmerservice	обслуживание в номере
die Wäscherei	прачечная

das Bügeln  
die Reinigung

глажка  
чистка, химчистка

das Dessert (-s)  
der Nachtsch  
die Nachspeise (-n)  
die Spezialität(-en)

десерт  
десерт  
десерт  
фирменное блюдо; блюдо  
национальной кухни

bedienen

обслуживать

## Redemittel

Möchten Sie schon bestellen?  
Haben Sie schon gewählt?  
Und zum trinken?  
Leider haben wir kein ... mehr.  
Ich würde Ihnen ... empfehlen.  
Das schmeckt ausgezeichnet.  
Guten Appetit!  
Sie möchten zahlen?  
Zusammen oder getrennt?  
Vielen Dank.  
Nichts zu danken.  
Gern geschehen.  
Welche Währung möchten Sie  
wechseln?  
Der Kurs ist heute ... für ...  
Nach dem heutigen Kurs bekommen  
Sie für 100 €...  
Wir nehmen ...% Provision.  
Entschuldigen Sie bitte!  
Tut mir Leid!

Желаете ли Вы заказать?  
Вы уже выбрали?  
Что Вы будете пить?  
К сожалению у нас больше нет...  
Я бы порекомендовал Вам...  
Это чрезвычайно вкусно.  
Приятного аппетита!  
Вы хотите оплатить?  
Вместе или отдельно?  
Большое спасибо.  
Не за что.  
Не стоит благодарности.  
Какую валюту Вы хотите обменять?  
Курс сегодня ... за ...  
По сегодняшнему курсу за 100 € Вы  
получаете ...  
Мы берем комиссию в размере ...%  
Извините, пожалуйста!  
Мне жаль.

## Im Restaurant

- Herr Ober!
- ◇ Haben Sie schon gewählt?
- Ja. Ich nehme Boeuf Stroganoff mit gemischtem Salat und Äpfelaufbau für Nachtisch.
- ◇ Und für Sie?
- Für mich bitte gefüllte Teigtaschen und Wiener Apfelstrudel.
- ◇ Leider haben wir keine gefüllten Teigtaschen mehr.
- Was würden Sie mir dann empfehlen?
- ◇ Probieren Sie unsere Kohlroutaden.
- Gut, dann nehme ich die.
- ◇ Und zum trinken?
- Ein Kännchen Tee, bitte.
- ...
- ◇ Hat es Ihnen geschmeckt?
- Ja, alles schmeckt ausgezeichnet. Wir möchten jetzt zahlen.
- ◇ Zusammen oder getrennt?
- Getrennt, bitte.

## Vorspeisen

die Fleischplatte	ассорти мясное
die Fischplatte	ассорти рыбное
belegte Brote (Pl)	бутерброды
der Vinaigrette-Salat	винегрет
der Kaviar	икра
die Leberpastete	паштет из печени
gefüllte Tomaten (Pl)	помидоры фаршированные
Austern (Pl)	устрицы
gefüllte Eier (Pl)	яйца фаршированные

## Suppen

der Borsch (tsch)	борщ
die Hühnerbrühe	куриный бульон
die Erbsensuppe	гороховый суп

die Pilzsuppe	грибной суп
die Nudelsuppe	суп с лапшой
die Fischsuppe	уха
die Kohlsuppe	щи
die Sauerkrautsuppe	суп из кислой капусты

### **Mehlspeisen und Gemüsegerichte**

geschmorte Auberginen (Pl)	баклажаны тушеные
mit Fleisch gefüllte Teigtaschen	пельмени
die Fadennudeln	вермишель
Kohlrouladen (Pl)	голубцы
der Kartoffelauflauf	картофельная запеканка
gefüllte Paprikaschoten (Pl)	фаршированный перец
das Pastetchen (=)	пирожки

### **Fischgerichte**

der Lachs	лососина
der Hering	сельдь
der Salm	семга
der Wels	сом
der Zander	судак
der Aal	угорь
die Forelle	форель
der Hecht	щука
die Krabbe (-n)	крабы
die Garnele (-n)	креветки
die Miesmuschel (-n)	мидии
der Krebs (-e)	раки

### **Fleischgerichte**

der Hammelbraten	жареная баранина
das Beefsteak	бифштекс
die Bulette	рубленая котлета, биток
das Braten	жаркое
gefüllte Rindschnitzel	зразы

das Kotelett	КОТЛЕТА
der Hammelpilaw	ПЛОВ С БАРАНИНОЙ
das Roastbeef	РОСТБИФ
das Schweinebraten	ЖАРЕНАЯ СВИНИНА
das Würstchen	СОСИСКИ
der Schaschlik	ШАШЛЫК
das Schnitzel	ЭСКАЛОП

- Guten Tag. Ich möchte Geld wechseln.
- Welche Währung möchten Sie denn wechseln?
- Euro, bitte.
- Der Kurs ist heute 41.1 Rubel für 1 Euro. Wie viel möchten Sie denn wechseln?
- 100 Euro, bitte.
- Moment, bitte... Sie bekommen 4110 Rubel, wir nehmen 80 Rubel Provision.
- Gut, Danke.

## Übungen

1. Welche Spezialitäten Ihres Heimatlandes können Sie den Gästen anbieten?
2. Spielen Sie Dialoge im Café, im Restaurant und in der Bar. Welche Gerichte würden die Gäste wählen?
3. Wie ist der Kurs von Euro und Dollar in Russland?
4. Sie wechseln einem deutschsprachigen Touristen Geld in Rubel. Spielen Sie einen Dialog.
5. Lesen Sie die Hotelprospekte noch einmal. Welche Dienstleistungen und Aktivitäten bieten die Hotels an?
6. Welche Dienstleistungen und Aktivitäten kann ein Hotel in einer Großstadt, ein Hotel am Mittelmeer oder ein Alpinhotel anbieten?
7. Welche Dienstleistungen können Hotels in Ihrer Gegend anbieten?

8. Schreiben Sie einen Hotelprospekt. Berücksichtigen Sie Dienstleistungen und Aktivitäten, die Ihr Hotel anbieten kann.

9. Bilden Sie Präteritum Indikativ und Konjunktiv von folgenden Verben:

können	kennen	haben
dürfen	nennen	sein
müssen	brennen	werden
mögen	rennen	wollen
wissen	senden	sollen
lernen	gehen	kommen
haben	geben	lesen
tragen	ziehen	tun

### **Konjunktiv II. Höfliche Bitte.**

Ich **möchte** bitte noch eine Tasse Tee.

(Präteritum Konjunktiv)

Ich **hätte** gern noch ein Stück Torte.

(Präteritum Konjunktiv)

**Könnten** wir noch zwei Nächte da **bleiben**?

(Präteritum Konjunktiv +  
Infinitiv)

**Würden** Sie mir bitte die Getränkekarte **bringen**?

(Konditional I)

10. Formulieren Sie die Sätze höflicher.

Lehren Sie mich Tennis spielen.

Geben Sie mir bitte Zimmerschlüssel.

Wechseln Sie mir bitte Handtücher.

Reinigen Sie mir bitte den Mantel.

Ich will noch ein Glas Wein.

Ich will eine Postkarte schreiben.

Passen Sie bitte auf mein Kind auf.

Machen Sie mir bitte Massage.

Warten Sie bitte zwei Stunden.

Darf ich Sie bitten, mein Auto in die Garage zu fahren?

Ich will zwei Fahrräder leihen.

Reparieren Sie bitte möglichst schnell die Klimaanlage.

Ich will meinen Mantel reinigen lassen.

Ich will Ski leihen.

Ich will noch den Nachtisch probieren.

*11. Spielen Sie Dialoge. Bitten Sie das Hotelpersonal oder die Gäste um etwas höflich.*

### **Ich kann jetzt...**

- Hoteldienstleistungen und Aktivitäten nennen.
- einen einfachen Hotelprospekt schreiben.
- Gäste im Restaurant bedienen oder selbst bestellen.
- Geld wechseln.
- Höflich bitten.

## 4. Beschwerden und Reklamationen

---

### Telefongespräch

- Zimmerservice.
- Guten Morgen. Ich habe gestern das Frühstück aufs Zimmer bestellt. Das Frühstück sollte um 8:00 da sein, aber es ist schon 8:20 und es ist immer noch nicht da!
- Es tut mir sehr leid. Welche Zimmernummer haben Sie?
- 215.
- Und was haben Sie bestellt?
- Orangensaft, Joghurt, Cornflakes, Käsesortiment, Spiegeleier und Fruchtsalat.
- Könnten Sie bitte einen Moment warten, ich erkundige mich.
- ...
- Entschuldigung, für heute Morgen gab es enorm viel Bestellungen. Wir bitten Sie um Verständnis. Ihr Frühstück kommt gleich.
- Danke.
- Auf Wiederhören.
- Auf Wiederhören.
  
- Guten Morgen.
- Guten Morgen. Kann ich Ihnen behilflich sein?
- Ja. Wir haben ein Problem... wissen Sie, unser Zimmer ist zu laut. Das Fenster geht auf die Straße mit der Bar und in der Nacht ist es dort gar nicht still.
- Ich habe einen leisen Schlaf und dieser Lärm stört mich sehr.
- Ja, das ist sehr schade, dass Ihr Schlaf gestört ist.
- Bei solchen Umständen kann die Rede um eine Erholung gar nicht gehen. Ich bitte Sie deswegen um ein ruhigeres Zimmer.
- Mal sehen, was wir für Sie tun könnten. ... Ab morgen wird ein sehr ruhiges Zimmer frei sein. Könnten Sie bitte bis morgen warten?
- Ja, hoffentlich schaffe ich das. Aber hilft uns dann morgen jemand beim Umzug?
- Selbstverständlich. Ich werde jemanden schicken.
- Vielen Dank.

◇ Guten Tag. Man hat uns gesagt der gebuchte Ausflug kann heute nicht stattfinden.

● Ja, leider aus technischen Gründen wird er erst übermorgen gemacht.

Aber für übermorgen haben wir schon anderes Programm geplant danach fahren wir schon weg. Was sollen wir jetzt tun? Ich bin höchst unzufrieden! Wir haben alles vor zwei Monaten gebucht!

◇ Es tut uns wirklich leid, entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten. Vielleicht könnten Sie beide Programme an einem Tag machen oder vielleicht ist es möglich Ihre Pläne für Mittwoch vorverlegen?

● Es ist kaum möglich, wir haben schon die Eintrittskarten gekauft.

◇ Wenn Sie nichts dagegen haben, dann versuchen wir für Sie die Eintrittskarten für morgen besorgen.

● Es wäre gut, wenn es geht.

◇ Ich werde mich persönlich darum kümmern. Heute Abend sage ich Ihnen Bescheid. So... und wenn Sie jetzt zur Bar gehen, bekommen Sie einen Cocktail von der Direktion, als kleine Wiedergutmachung...

## **Redemittel**

Wir bitten Sie um Verständnis.  
Ich werde mich persönlich darum kümmern.

Просим Вашего понимания  
Я лично позабочусь об этом

Wir werden das sofort regeln.  
Sie bekommen Ihr ... in ... Minuten.

Мы сейчас же это урегулируем  
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?*

5. *Lesen Sie die Reklamation.*

Brief. Reklamation

Sergej Simonow Kasan, 20.07.2012  
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*

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

7. Lesen Sie eine Antwort auf die Reklamation.

Brief. Antwort auf die Reklamation

***Hotel Austritz***

Herrn  
Sergej Simonow  
X Str. 17  
4200\_\_ Kasan  
Russland.

19.08.2012

Ihr Brief vom 20.07.2012

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

8. Antworten Sie schriftlich auf Ihre Reklamation aus der Übung 6.

**Ich kann jetzt...**

- auf die Beschwerden reagieren.
- eine Reklamation oder Antwort auf die Reklamation schreiben.

## **5. Sich taktvoll benehmen\***

---

*\*Aus dem Taschenguide von Horst Hanisch „Knigge für Beruf und Karriere“, - 2006, Haufe Verlag GmbH Et Co. München, 126 S.*

### **Von Anfang an sympathisch**

Vielleicht nicht wenn der (oder die) Liebste Sie gerade vor die Tür gesetzt hat – aber in vielen anderen Situationen geht es Ihnen doch sicherlich auch so, dass Sie Ihren Mitmenschen sympathisch und angenehm in Erinnerung bleiben wollen. Und zwar von Anfang an.

Doch wie können Sie das machen? Und lässt sich Sympathie denn so einfach „machen“? Einerseits nein. Sympathie lässt sich nicht machen gerade in Situationen, in denen Sie einem Menschen das erste Mal gegenüberstehen. Denn ob Sie einer anderen Person sympathisch sind (und sie Ihnen), entscheiden Sie nicht bewusst, sondern Areale Ihres Gehirns, die zwischen Freund und Feind unterscheiden – wie zu Urzeiten und da musste es verständlicher Weise sehr schnell gehen. Daher läuft dieser Prozess blitzschnell ab.

Dennoch sind Sie Ihrem Unbewussten nicht vollkommen ausgeliefert. ...

### **Wie Sie taktvoll begrüßen**

In einer Begrüßung kommt es immer darauf an, dem Gegenüber seinen Respekt zu erweisen. Das können Sie in einer einfachen und doch wirkungsvollen Geste ausdrücken: Indem Sie sich zur Begrüßung erheben. Wenn es auch im beruflichen Alltag nicht üblich ist, so sollten Sie doch schon bei einem Meeting, auf jeden Fall aber bei Kongressen, Firmenjubiläen etc. keine Chance verstreichen lassen. Und: Gestalten Sie die Begrüßung.

Erheben Sie sich (natürlich nur, wenn Sie gerade sitzen),

- wenn jemand zur Begrüßung auf Sie zukommt,
- wenn Sie jemandem vorgestellt werden oder
- wenn Sie sich selbst vorstellen.

Jeder erhebt sich für eine andere Person – ganz abgesehen von deren Status.

Es wird zwar immer noch den einen oder anderen Mann verwundern – aber Frauen erheben sich zur Begrüßung ebenso wie Männer; es ist heute schlicht überall im geschäftlichen Bereich höflicher Umgang. Bringen doch Frauen, die sich erheben, ganz selbstverständlich zum Ausdruck, dass Sie mit den Männern auf einer Ebene stehen.

### **Dame oder Herr – wen zuerst begrüßen?**

Wenn Sie zu einer Feier kommen und Sie mehrere Personen begrüßen wollen, sollten Sie auf die Reihenfolge achten. Üblich sind dabei diese Regeln: Sie grüßen

- Die Dame vor dem Herrn,
- die ältere Person vor der jüngeren,
- die in der Hierarchie höher stehende Person vor der hierarchisch tiefer stehenden.

Was tun bei „regulärem Chaos“?

Was tun Sie aber, wenn die Regeln einander widersprechen? Wenn Sie z.B. zu einer Feier kommen und gleich an der Tür steht der Chef und alte Freund Ihres Vaters. Zwei Meter weiter erblicken Sie jedoch die junge Ehefrau Ihres Kollegen, der Sie eingeladen hat. Wen begrüßen Sie zuerst? Den Älteren vor der Jüngeren (Regel 1: zuerst den Freund Ihres Vaters), die Dame vor dem Herrn (Regel 2: zuerst die Gattin Ihres Kollegen) oder doch den Chef vor der Kollegengattin (Regel 3)?

Manchmal müssen Sie mit den ihnen bekannten Regeln kreativ umgehen und eine höfliche Lösung finden. Wie in diesem Fall: Die räumliche Distanz bietet sich dazu an. Grüßen Sie die näher stehende Person vor der entfernter stehenden. Aber schenken Sie zuerst der entfernter stehenden Person einen aufmerkenden, freundlichen Blick.

Nachdem Sie den Freund Ihres Vaters und danach die Gastgeberin begrüßt haben, gehen Sie weiter und treffen nun auf eine kleine Gruppe. Lassen sich die Geschlechter klar unterscheiden, so stehen sie hier vor dem Problem, dass Sie nicht wissen, welche der Damen in der Gruppe die älteste ist. Was tun Sie in diesem Fall? Sie begrüßen der Reihe nach und sagen (in einer rhetorischen Frage): „Darf ich Sie einfach der Reihe nach begrüßen?“

...



Im bürgerlichen Bereich reden Sie mit Frau D. beziehungsweise Herr K. richtig an. (Die Anrede Fräulein ist antiquiert und bleibt ansonsten älteren Damen vorbehalten, die gezielt mitteilen, dass Sie so angesprochen werden wollen.)

Der Name wird ganz ausgesprochen, auch wenn es sich um einen Doppelnamen handelt.

### **Den Namen vergessen?**

Ihnen fällt partout der Name Ihres Gesprächspartners nicht ein. Und es wird auf die Dauer nicht angenehmer, ständig so zu formulieren, dass Sie seinen Namen nicht nennen müssen. Was können Sie tun?

Vor allem nicht drum herum reden – fragen Sie direkt nach: „Würden Sie mir Ihren Namen nochmals ins Gedächtnis rufen?“ oder „Bitte helfen Sie mir bei Ihrem Namen noch mal auf die Sprünge.“ Oder schauen Sie auf die Visitenkarte, falls Sie die schon ausgetauscht haben.

### **Stellen Sie sich vor...**

Als Formel empfehle ich Ihnen – entsprechend der eleganten und doch einfachen englischen Wendung „May I introduce myself“ –

- „Darf ich mich vorstellen, mein Name ist ...“ oder selbstbewusster:
- „Ich darf mich vorstellen, mein Name ist...“

Wenn Sie die Formel etwas verlängern, geben Sie demjenigen, dem Sie sich vorstellen, mehr Zeit zu reagieren: „Einen schönen guten Abend. Ich glaube, wir kennen uns noch nicht. Darf ich mich vorstellen...“

...

Bei Tagungen oder größeren Empfängen, bei denen Sie nicht damit rechnen können, vorgestellt zu werden, ist es eine Selbstverständlichkeit, auf andere Teilnehmer bzw. Gäste zuzugehen und sich vorzustellen. Auch wenn bei einer Tagung Namensschilder zum Anheften verteilt wurden, stellen Sie sich mit Namen vor. Es kann ja sein, dass Ihr Gegenüber Ihren Namenszug nicht lesen kann.

Bauen Sie eine Eselsbrücke aus Ihrem Namen, wenn Sie sich vorstellen. Dann kann sich Ihr neuer Bekannter Ihren Namen besser merken. Achten Sie dabei aber auf einen positiven Bezug.

## **Wie Sie Ihre Gäste einander vorstellen**

Wenn Sie einige Personen einander vorstellen, so tun Sie das ebenso unter Rücksichtnahme von Geschlecht, Alter und gesellschaftlicher Bedeutung wie bei der Begrüßung. Hinzu kommen noch drei weitere Regeln bezüglich des Bekanntheitsgrades, der geographischen Herkunft und der momentanen Anwesenheit.

Stellen Sie daher

- den Herrn der Dame vor,
- die jüngere Person der älteren,
- den Rangniedrigeren dem Ranghöheren,
- den Bekannten dem Fremden,
- den Inländer dem Ausländer
- und den, der schon da ist, demjenigen, der neu hinzu kommt.

Das heißt, dass Sie zunächst die Person (die Dame bzw. die ältere) anschauen, der Sie die Person vorstellen (nämlich den Herrn, die jüngere Person etc.), und dabei die Vorstellung durch erklärende Worte einleiten: „Frau G., darf ich vorstellen...“ An diesem Punkt angelangt, wenden Sie den Kopf und schauen zu der Person, die Sie vorstellen, und fahren dabei mit den Worten fort: „... das ist Herr S.“

Bis hierhin haben Sie aber nur Herrn S. vorgestellt gegenüber Frau G. Das ist erst die halbe Vorstellung! Drehen Sie es jetzt um und stellen Frau G. dem Herrn S. vor. Dazu brauchen Sie sich keine anderen Formeln einfallen zu lassen. Andererseits kann Abwechslung nicht schaden.

Ist es an Ihnen, vorgestellt zu werden, reichen Sie der anderen Person die Hand und antworten mit einer der folgenden Formeln: „Freut mich (sehr)“, „Es freut mich, Sie kennen zu lernen“, „Es freut mich sehr, Sie kennen zu lernen, Frau G.“. Oder Sie wiederholen Ihren eigenen Namen: „Thomas Sturm, guten Abend.“ Veraltet wirken jedoch Antworten wie „angenehm“ oder „sehr angenehm“.

Wenn Sie vorgestellt wurden, führen Sie mit Ihrem neuen Bekannten einen Smalltalk und runden so die Vorstellung ab.

### **Treten Sie näher – aber nicht zu nah!**

Die meisten Menschen halten zu ihrem Gesprächspartner intuitiv die richtige Distanz ein. Indem Sie diese Distanz über- oder unterschreiten, können Sie die Wirkung auf eine andere Person, insbesondere bei der ersten Begegnung, selbst in die Hand nehmen und gestalten.

Die Distanz ist:

- größer als 3 m: Halten Sie diese „öffentliche Distanz“ ein, wenn Sie z.B. eine Rede halten.
- 3 m bis 1 m: Bleiben Sie in dieser Entfernung stehen, wenn Sie einen Raum betreten und sich Überblick verschaffen wollen.
- 1 m bis 50 cm: Sie stehen in „persönlicher Distanz“ und führen Smalltalk oder ein angenehmes Gespräch.
- weniger als 50 cm: So nahe sollten Sie im Geschäftsleben keiner Person kommen (es sei denn Ihr Lebenspartner begleitet Sie zu einem Empfang). Ansonsten könnte diese Distanz als Geheimnistuerei gedeutet oder als indiskretes Verhalten verurteilt werden.

### **Wie Sie sich aus einem Gespräch ausklinken**

Genauso schwierig wie es scheint, auf eine Gruppe zuzugehen, kann es auch sein, sich von dieser Gruppe wieder zu entfernen.

Haben Sie zum Beispiel andere Gäste entdeckt, die Sie begrüßen möchten, verabschieden Sie sich von Ihren Gesprächspartnern in dieser Art:

„Entschuldigen Sie bitte, aber ich sehe gerade, dass ein Bekannter ... Wir sehen uns!“

Sehen Sie aber keinen Bekannten, sagen Sie es fast genau so: „Entschuldigen Sie bitte, aber ich sehe gerade ...“ Sie wollen doch nicht lügen, oder?

Wenn Ihr Gesprächspartner Sie aber langweilt mit seinen Ausführungen oder er Sie so in Beschlag nimmt, dass eine Begegnung mit den anderen Gästen kaum

möglich erscheint, scheint es nur die Lösung zu geben, sich relativ radikal aus der Bindung zu befreien. Zum Beispiel so: „Das Gespräch mit Ihnen ist wirklich interessant. Wir sollten es zu einem späteren Zeitpunkt fortführen. Sicherlich sehen wir uns heute im Laufe des Abends noch. Viel Vergnügen wünsche ich Ihnen. Bis später.“ Nun sollten Sie so schnell wie möglich das Weite suchen.

## **Schauen Sie aufmerksam in die Augen**

Schauen Sie zur Begrüßung Ihrem Gegenüber in die Augen. Tun Sie das ganz entspannt, aber mit Klarheit, während Sie Ihr Gegenüber anreden und die Hand reichen.

Wenn Sie bei einer ganzen Delegation jeden Einzelnen mit Handschlag begrüßen: Schauen Sie nicht, während Sie noch die Hand des einen halten, schon zum Nächsten. Bleiben Sie ganz bei der einen Person, die Sie soeben begrüßen. Sie könnten sonst leicht gehetzt wirken.

Findet solch eine Begrüßung bei einer Gartenparty statt, bedenken Sie, dass der Boden nicht eben sein könnte. Achten Sie daher darauf, dass Sie zuerst sicher stehen und dann die Hand reichen. (Andernfalls begrüßen Sie hoffentlich eine standfeste Person).

## **Übungen**

*1. Beantworten Sie die Fragen:*

- a. Wie entsteht die Sympathie?
- b. In welchen Situationen soll man sich bei der Begrüßung erheben?
- c. Erheben sich die Frauen bei der Begrüßung ebenso wie die Männer?
- d. Auf welche Reihenfolge sollte man bei der Begrüßung achten?
- e. Was tun, wenn die „Begrüßungsregeln“ einander widersprechen?
- f. Aus welchen Teilen besteht die Anrede?
- g. Wann sagt man „guten Morgen“, „guten Tag“ oder „guten Abend“?
- h. Werden die Titel wie „Doktor“ oder „Professor“ bei der Begrüßung genannt?
- i. Wie wird das Adelsprädikat in der Anrede genannt?

- j. Wie spricht man die Personen in politischen, militärischen oder kirchlichen Ämtern?
- k. Was können Sie tun, wenn Sie den Namen vergessen haben?
- l. Auf welche Weise können Sie sich vorstellen?
- m. Welche Regeln gelten, wenn Sie Ihre Gäste einander vorstellen?
- n. Welche Arten der interpersonellen Distanz wissen Sie?
- o. Wie kann man ein Gespräch schließen?

## Literatur

---

1. Hanisch Horst. Knigge für Beruf und Karriere /H.Hanisch // Taschenguide. Einfach! Praktisch! München: Haufe Verlag GmbH Et Co., 2006. – S. 8, 12-14, 16-22, 25.
2. URL:<http://www.hotelnastup.cz>
3. URL:<http://www.sani-resort.com>
4. URL:<http://www.wenns.a-austria.com>
5. URL: <http://www.hotel-exquisit.de>