

DOWNLOAD



Fred Windisch

Die Arbeit als Hotelkaufmann und Hotelkauffrau

Deutsch-Aufgaben aus dem Berufsalltag

Downloadauszug aus
dem Originaltitel:





Berufsinfo

Hotelkaufleute sind zuständig für die Abstimmung von Restaurant, Küche, Übernachtungsbetrieb und Lager. Ihre Hauptaufgabe ist jedoch die Buchhaltung und der Einkauf.

Die Arbeit im Hotelfach bedeutet, dass auch an Wochenenden, an Feiertagen oder abends Dienst anfällt. Dafür gibt es in der Regel Freizeitausgleich unter der Woche. In der Hauptsaison müssen Hotelkaufleute meistens mit Überstunden rechnen.



Von einem Hotelkaufmann oder einer Hotelkauffrau erwartet man Organisations-, kaufmännisches und Kommunikationstalent. Denn neben der Koordination der Betriebsteile organisiert er oder sie besondere Veranstaltungen wie z. B. Hochzeiten, Konferenzen und Spezialitätenwochen. Die Hotelkauffrau erstellt die Dienst- und Urlaubspläne und prüft Rechnungen und Bestellungen. Gute Sprach- und Umgangsformen sind Voraussetzung, wenn man viel zu koordinieren und zu organisieren hat, wenn man Zimmermädchen, Büfettpersonal und Küchenreinigungshelfer anweist, mit Lieferanten über Liefer- und Zahlungsbedingungen verhandelt – und vor allem wenn man mit Gästen zu tun hat.

In fast jedem Hotel werden von Hotelkaufleuten grundlegende Kenntnisse der englischen Sprache erwartet.

Der Computer ist für den Hotelkaufmann oder die Hotelkauffrau ein wichtiges Arbeitsmittel bei den Zimmerbelegungsplänen, bei der Geschäftskorrespondenz, bei Preiskalkulationen und bei vielem mehr. Bei der Ausbildung haben Texterstellungs- und Tabellenkalkulationsprogramme einen hohen Stellenwert. Die sichere Handhabung von Online-Banking, Telefon, Telefax und E-Mail gehören in einem Hotelbetrieb inzwischen zum Standard.

1 Lies den Text genau durch und bearbeite dann das nächste Arbeitsblatt.

2 In den folgenden Sätzen ist die Wortfolge durcheinandergeraten.
Finde die richtige Reihenfolge und schreibe die korrekten Sätze in die leeren Felder.
Achte auf die großgeschriebenen Satzanfänge.

Hauptsaison | leisten | müssen | oft | Hotelkaufleute | der | Überstunden | in | . |

gute | Sprach- | Hotelkaufleute | und | beherrschen | Umgangsformen | müssen | . |

Umgang | vertraut | sein | Hotelkauffrau | Der | mit | elektronischen | den | der | Medien | muss | . |

Hotels | Gäste | ausländische | In | erwarten | erstklassigen | , | Englisch | gesprochen | dass | zumindest | wird | . |

zu | Hauptaufgaben | des | und | Buchhaltung | den | gehören | Hotelkaufmanns | Organisation | . |

auch | Feiertagen | Gastronomie | müssen | arbeiten | in | der | Beschäftigte | und | an | oft | Wochenenden | . |

3 Begrüßung einer Gästegruppe

Im Hotel Schwarzwaldblick in Freiburg ist ein Damenkegelklub aus Essen zu einem einwöchigen Aufenthalt eingetroffen. Als Vertreter der Hotelleitung sollst du eine etwa zweiminütige Begrüßungsansprache halten.

Über die üblichen Höflichkeitsbezeugungen hinaus soll sie folgende Infos über das Hotel enthalten:

- Hotelangebote: Sauna, Hallenbad, Solarium, Fitness-Raum, Bar, Internetpoint
- Ausflugsfahrten nach Basel, Straßburg, Colmar, auf den Feldberg im Hause buchbar
- Hotelgaststätte montags geschlossen (nur Frühstücksbüffet)
- Hotelkegelbahn dienstags und donnerstags ab 17.00 Uhr nicht verfügbar
- wichtige Rufnummern: Rezeption 1, Zimmerservice 10

Notiere zunächst das, was du sagen möchtest, in Stichwörtern auf einem Blatt. Kontrolliere anschließend während deiner Ansprache, ob dein Redetext die geforderte Redezeit erfüllt!

4 Höflichkeit – ein Muss in der Gastronomie

Es ist mit Sicherheit sehr angenehm für den Gast, wenn das Hotelpersonal sein Gepäck auf das Zimmer bringt. Der Hinweis „Ich bringe das Gepäck auf Ihr Zimmer“, ist zwar korrekt, aber es geht auch höflicher. Bilde aus den Höflichkeitsbausteinen unten entsprechende Formulierungen zu Situationen im Hotelbetrieb!

Gestatten Sie, dass ...

Möchten Sie gerne ...

Darf ich mir erlauben, dass ...

Dürfte ich ...

Sind Sie damit einverstanden, dass ...

Wenn Sie es wünschen ...

Erlauben Sie, dass ...

Darf ich ...

5 Eine Zimmerreservierung bestätigen

Von: fritz.huber@t-online.de
Gesendet: Montag, 14. Mai 2007 08:45
An: Schwarzwaldblick Freiburg
Betreff: Zimmerreservierung

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich möchte bei Ihnen gerne vom 06.07.2007 bis 14.07.2007 ein Doppelzimmer reservieren lassen. Da ich Ihr Hotel bereits kennen und schätzen gelernt habe, wäre es mir angenehm, wenn wir wieder das Zimmer 212 mit dem wunderschönen Blick auf die Schwarzwaldberge bekommen könnten. Bitte mailen Sie mir umgehend, ob die Reservierung in Ordnung geht.

Mit freundlichen Grüßen

Fritz Huber
Konrad-Adenauer-Str. 95
12345 Rosenstadt

T 0123 45678

Beantworte die E-Mail unter Beachtung, dass Zimmer 212 in dieser Zeit bereits belegt ist. Biete Alternativen an und beschreibe die Zimmer kurz!

Wenn möglich, erledige die Aufgabe mit einem Mailprogramm am PC und drucke die E-Mail aus.

| | |
|----------|--|
| An... | |
| Cc... | |
| Betreff: | |
| | |

Lösung zu Aufgabe 2 (Übung zur Berufsinfo)

In der Hauptsaison müssen Hotelkaufleute meist Überstunden leisten.

Hotelkaufleute müssen gute Sprach- und Umgangsformen beherrschen.

Der Umgang mit den elektronischen Medien muss der Hotelkauffrau vertraut sein.

In erstklassigen Hotels erwarten ausländische Gäste, dass zumindest Englisch gesprochen wird.

Buchhaltung und Organisation gehören zu den Hauptaufgaben des Hotelkaufmanns.

Beschäftigte in der Gastronomie müssen oft auch an Feiertagen und Wochenenden arbeiten.

Hilfe zu Aufgabe 5 (Zimmerreservierung bestätigen)

Wenn auch die Regeln beim Schreiben von Mails nicht normiert sind, sollten die Anregungen der so genannten „Netiquette“ eingehalten werden.

Hier ein paar Beispiele:

1. Bleibe immer höflich und sachlich!
2. Verwende die im Deutschen übliche Groß- und Kleinschreibung!
Aber beachte: TEXTE IN GROSSBUCHSTABEN WERDEN ALS SCHREIEN AUFGEFASST.
3. Beschränke die Zeilenlänge auf maximal 72 Zeichen und beende die Zeilen mit einem Zeilenumbruch!
4. Achte auf einen aussagekräftigen Betreff, der den Inhalt der E-Mail zusammenfasst.
5. Versende nicht ohne vorherige Absprache E-Mails mit großen Dateianhängen!
6. Vergewissere dich, dass die E-Mailanschrift korrekt ist!
Die geringste Abweichung verhindert, dass die E-Mail den Empfänger erreicht.

Fremdwörterklärungen

Koordination: hier: das Zusammenwirken oder gegenseitige Abstimmen verschiedener Betriebsteile

Alternative: eine von mehreren Möglichkeiten bei einer zu treffenden Wahl, insbesondere eine zweite, dritte oder weitere Möglichkeit

Kommunikation: bezeichnet den wechselseitigen Austausch von Gedanken in Sprache, Schrift oder Bild.

Netiquette: Netiquette ist ein Kunstwort aus net (Netz) und etiquette (Etikette = gepflegte Umgangsformen) und meint die Umgangsformen im Internet, die sich auf der Basis freiwilliger Übereinkunft entwickelt haben.